

T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI

MODÜL 9

GÜVENLİ OKUL VE OKUL GÜVENLİĞİ

YAZARLAR
Prof. Dr. Coşkun ARSLAN
Prof. Dr. Hasan YILMAZ
Prof. Dr. İsa KORKMAZ
Prof. Dr. İsmail H. DEMİRCİOĞLU
Prof. Dr. Seyfi ÖZGÜZEL
Prof. Dr. Yalçın ÖZDEMİR
Prof. Dr. Zakir AVŞAR
Doç. Dr. Ali Serdar SAĞKAL

TEMMUZ 2022
ANKARA



GÜVENLİ OKUL NEDİR?

Prof. Dr. İsmail Hakkı DEMİRCİOĞLU

İnsanların korkusuzca ve emniyet içinde yaşama durumu olarak tanımlanabilecek (TDK, 2020) olan güvenlik olgusu yaşamımızı sağlıklı bir biçimde devam ettirebilmemiz gereklidir. Huzurlu, mutlu, uyum içinde ve hayata değer katan bir birey olarak var olabilmek için güven içinde olmamız şarttır. Maslow, insanın temel ihtiyaçlar hiyerarşisinin ikinci basamağını güvenlik olarak belirlemiştir. Bu kurama göre, insanın kendisini gerçekleştirebilmesi için beden, iş, kaynak, sağlık, mülkiyet vb. konularda güven içinde olması gerekmektedir (Güzel ve Barakazı, 2018 aktaran Demircioğlu ve Demircioğlu, 2021).

Sağlıklı nesiller inşa edebilmek için dikkat edilmesi gereken hususların başında okul güvenliği gelmektedir. Güvenin olmadığı ve korkunun hâkim olduğu okullarda nitelikli öğrenmeden söz edilemez. Güvensiz okul ortamları öğrenmeye odaklanamama ve öğrencilerde motivasyon düşüklüğüne neden olmaktadır (Şahin, 2016). Güvenli okul ortamının inşasında dikkat edilmesi gereken bir diğer husus ise okulun paydaşlarının özellikle öğretmen ve diğer çalışanların kendilerini emniyette hissetmeleridir (Kahraman, Şermin ve Uğurlu, 2019).

İlgili literatür incelendiği zaman güvenli okul kavramının farklı yönlerine işaret eden tanımlamaların yapıldığı ve bunların güvenli okulun farklı boyutlarıyla ilgili olduğu görülmektedir. Dönmez (2001), okulun temel unsurları olan öğrenci, öğretmen ve diğer personelin kendilerini **fiziksel, psikolojik ve duygusal** açıdan özgür ve güvenli hissettikleri okulları güvenli olarak tarif etmektedir. Diğer bir tanım ise öğrencilerin başkalarına duydukları saygı ve okula olumlu bağlılık hissetmeleri üzerinde durmaktadır (Inclusive Schools Network, 2012). Kavramın farklı bir boyutuna dikkat çeken Çelik (2005: 88 aktaran Karakütük, Özbal ve Sağlam, 2017: 1215) ise güvenli okulu *"... öğrencilerin güvenli bir eğitim ortamında sosyal becerilerini sergiledikleri, öfkelerini kontrol edebildikleri, sorunlarına çözüm bulabildikleri ve herkesin birbirine saygılı davrandığı bir ortam ...*" şeklinde ifade etmektedir (aktaran Demircioğlu ve Demircioğlu, 2021).

Daha genel bir tanımda Dönmez ve Özer (2009, s. 7) okul güvenliğini şöyle tanımlamaktadır: *"Öğrenci ve okul personelinin okul içinden ya da çevreden kaynaklanan suç, şiddet, saldırganlık, zorbalık, hırsızlık, vandalizm, alkol, sigara ve uyuşturucu madde kullanımı, cinsel ve ırksal taciz gibi istenmeyen davranışlara karşı korunmaları ve okulda bir kriz ortamı yaratabilecek olağanüstü hâllerde ... can güvenliklerinin en üst düzeyde sağlanmasıdır.''*

Bu konuların yanında terörist saldırılar, kimyasal ve nükleer sızıntılar, trafik ve savaş durumları da okul güvenliğini bozan unsurlar olarak değerlendirilmektedir. Yukarıdaki tanımlar incelendiği zaman bu tanımların bazı ortak yönlerinin ön plana çıktığı görülür. Bu çerçevede güvenli okulların öğrenci, öğretmen, çalışan vb. paydaşlar açısından fiziksel, sosyal, psikolojik ve çevresel tehditlerden uzak mekânlar olduğu ön plana çıkmaktadır. Güvenli okulların inşası için eğitimcilerin güvenli okulların özelliklerini bilmesi gerekmektedir. Güvenli okulların bazı özellikleri şöyle sıralanabilir: (Işık, 2004; Memduhoğulları ve Taşdan, 2007; Dönmez ve Özer, 2009; Inclusive Schools Network, 2012; Schargel, 2014: Karakütük, Özbal ve Sağlam, 2017; Kahraman, Şermin ve Uğurlu, 2019; Akgün ve Başar, 2019; 26 Safe School Standarts, 2020; Demircioğlu ve Demircioğlu, 2021)

1. Etkili Okul Yöneticiliği ve Liderliği:

Güvenli okulların inşası için okul idaresinin ve öğretmenlerinin etkili liderlik sergilemeleri gerekmektedir.

2. Okulu Oluşturan Mekânların Kontrolü:

Okulların güvenli olabilmesi için okulun bütün mekânlarına hâkim olunması gerekmektedir.



3. Güven Hissi:

Güven hissi güvenli okulun en temel göstergelerinden biridir. Okullarda sağlıklı öğrenmelerin meydana gelebilmesi için öğrenciler sınıf içindeki ve dışındaki bütün süreçlerde güven içinde olmalıdırlar.

4. Saygı:

Güvenli okulların temel göstergelerinden biri de okullardaki karşılıklı saygı kültürüdür.

5. Samimiyet:

Okulun paydaşları arasındaki samimiyet, okul güvenliğinin temel göstergelerinden biridir.

6. Fiziksel Zarar, Gözdağı, Zorbalık ve Tacizin Bulunmaması:

Güvenli okullar fiziksel zarar, gözdağı, zorbalık ve tacizin bulunmadığı yerlerdir. Okullarda bu tür problemlerin olmaması için gerekli önlemler alınmalıdır.

7. Alay, Nefret Dili ve Sosyal Dışlanmadan Uzak Olma:

Alay, nefret dili ve sosyal dışlanma okulların güvensiz hâle gelmesindeki sebepler arasındadır.

8. Çatışma Riskinden Uzak Olma:

Terör ve çatışma ortamı 21. yüzyılda insanlığın karşılaştığı problemler arasında yer almaktadır.

9. Doğal Afetlerden Uzak Olma:

Güvenli okul iklimini olumsuz yönde etkiyen diğer bir risk de doğal afetlerdir.

10. Sorumluluk Duygusunu Geliştirme:

Okul müdürü, öğretmen, öğrenci, çalışan ve diğer paydaşların güvenli okul için sorumluluk almaları gerekmektedir.

11. İhtiyacı Olan Öğrencilerin İhtiyaçlarını Giderme:

Aileleri tarafından temel ihtiyaçları karşılanamayan öğrencilerin bulunduğu bir eğitim kurumunda güvenli okul ikliminin tesis edilebilmesi zordur.

12. Eşit Muamele:

Öğrencilere eşit muamele edilmemesi, güvenli okul iklimini zedeleyen diğer bir problemdir.

13. Akademik Başarıya Odaklanma:

Akademik başarısı yüksek olan okullarda güvenli okul iklimini tehdit eden problemler daha az yaşanmaktadır.

14. Veliler ve Toplumla İyi İlişkiler İçinde Olma:

Güvenli okulun göstergelerinden biri de okulun yönetim kadrosunun ve öğretmenlerinin veliler ve toplumla iyi ilişkiler kurmasıdır.

15. İfade Özgürlüğünü Destekleme:

Güvenli okulların bir özelliği de öğrencilerin kendilerini rahatça ifade edebilmeleridir. Özgür düşünebilen ve fikirlerini beyan eden öğrencilerin akademik başarılarının daha yüksek olduğu bilinmektedir.

16. Güvenlik Problemlerini Açıkça Tartışma:

Güvenli okullarda okulun güvenlikle ilgili problemleri okul paydaşlarıyla açıkça tartışılır ve çözümler üretilir.

17. İletişim:

Sağlıklı öğrenmelerin meydana geldiği okulların temel göstergelerden biri okulu oluşturan paydaşlar arasındaki açık ve kesintisiz iletişimdir.

18. Empati Kültürünü Geliştirme:

Güvenli okulların bir diğer özelliği okuldaki empati kültürüdür.

19. Güvenliği Tehdit Eden Davranışları Ödüllendirmeme ve Görmezlikten Gelmeme:

Okul iklimini tehdit edebilecek davranışların ortaya çıkması durumunda okul idaresi, öğretmen ve çalışanlar uygunsuz davranışları görmezlikten gelmemelidir.

20. Kolluk Güçleriyle İş Birliği:

Güvenli okul denilince sadece okul içinin güvenli olması yeterli değildir. Okul çevresinin de güvenli olması gerekmektedir.



21. Her Türlü Bağımlılıkla Mücadele:
Madde, teknoloji, oyun ve internet vb. bağımlılık türleri öğrencilerin kendilerine zarar verebilmelerinin yanında şiddet, zorbalık, vandalizm vb. olumsuz davranışlar sergilemelerine neden olmaktadır.

22. Göçmen Çocukların Problemlerini Yönetebilme:
Göçmen öğrencilere sahip okul idareleri, öğretmenler ve diğer çalışanlar bu öğrencilerden kaynaklanan problemlerin nasıl yönetilebileceği konusunda deneyim sahibi olmalıdırlar.

23. Krize Hazırlık ve Krize Müdahale Planlarına Sahip Olma:
Okul idaresi, öğretmenler ve diğer çalışanlar okul ortamında ortaya çıkabilecek her türlü kriz ve probleme karşı hazırlıklı olmalı ve müdahale planları geliştirmelidirler. Bu çerçevede, olası kriz ve risklere karşı zaman zaman tatbikatlar yapmakta fayda vardır.

Sonuç:

Güvenli okul ortamı inşa etme ve bu ortamları sürdürülebilir hâle getirmek için okul yöneticileri, öğretmenler, öğrenciler, veliler ve diğer paydaşların bu konuda bilgi sahibi olmaları gerekmektedir. Paydaşlar okul güvenliği politika ve kılavuzlarını belirlemede, planlama ve uygulamada istekli ve tutarlı olmalı ve zaman zaman tatbikatlar yapmalıdırlar. Ayrıca, okul yöneticileri ve diğer paydaşlara güvenli okulla ilgili eylem araştırmaları yapmaları önerilmektedir.

SİBER ZORBALIK VE SİBER MAĞDURİYET

Prof. Dr. Coşkun ARSLAN

Bireyler, yaşamları boyunca hem olumlu hem de olumsuz duyguları yaşayabilmektedir. Bu duyguların bazıları öfke gibi yıkıcı olabilen duygulardır. Öfke duygusu kontrol edilmediği takdirde, davranışsal olarak şiddete de dönüşebilmektedir. Bireyler sözel, duygusal ve fiziki şiddet gibi farklı türden şiddet davranışları gösterebilmektedir. Bu şiddet davranışları ne yazık ki diğer insanlara zarar verici davranışlar olarak ortaya çıkmaktadır. Zorbalık da bu şiddet davranışlarından biridir.

Zorbalık: Zorbalık, yaşça daha büyük ya da fiziksel olarak güçlü olan çocukların kendilerinden daha güçsüz olan çocukları sürekli olarak hırpalaması, eziyet etmesi ve rahatsız etmesidir. Öğrencilerin okulda gerçekleştirdikleri zorbalık davranışları bireysel özellikler, akran grubu, okul ortamı, aile ve çevresel özellikler gibi birçok değişkenle ilgili olabilir (Olweus, 2003).

Zorbalığın Ayırt Edici Özellikleri: Zorbalık konusundaki araştırmalar ve tanımlar incelendiğinde aşağıda belirtilen ayırt edici özelliklerden söz edilebilir:

1. Zorbalık bilinçli ve istençli olarak yapılan ve kurbana fiziksel, zihinsel, sosyal ya da psikolojik olarak zarar verme amacı güden söz ve eylemlerdir?

2. Zorbalık bir kereye mahsus değildir. Çeşitli zaman aralıklarında tekrarlanıyor olması gerekir.

3. Zorbalar eylemlerini bireysel veya grupla yapabilecekleri gibi, kurbanlar da bu eylemlerden bireysel ya da grup olarak zarar görebilirler.

4. Zorbaca davranışa maruz kalan kurbanın kendini koruyamayacak ve savunamayacak fiziksel veya zihinsel nitelikte olması gerekir.

5. Zorbaca davranışlar sergileyen bireylerin genellikle bu eylemler sonunda kendilerine çıkar sağladıkları görülür.

6. Zorbalar, kurban veya kurbanlarının acı çekmesinden, küçük düşmesinden zevk alırlar.

7. Zorbalar ve kurbanlar ile sergilenen zorbaca davranışlar dikkate alınmalıdır (İlhan Alper, 2008).



Siber Zorbalık: Bilgi iletişim teknolojileri, özellikle internet, insanların her geçen gün artan bilgiye ulaşma, saklama ve paylaşma gereksinimine yanıt vermesi özelliği ile yaşamın vazgeçilmez bir parçası olmuştur (Erdur-Baker ve Kavşut, 2007). Teknoloji ve internetin günlük hayatlarımıza giderek entegre olması, olumlu özelliklerin yanında daha önce karşılaşmadığımız birçok olumsuz kavramı da hayatımıza sokmuştur. Bunlardan biri de internetin sosyal etkileşimlere açık olan yapısı ile ergenlere aynı zamanda yetişkinleri de kısıtlı gözetimi ile ortaya çıkan (Ang ve Goh, 2010) siber zorbalıktır. Siber zorbalık günümüzde gittikçe özellikle çocuklar ve gençler arasında sıkça görülen ve geleneksel zorbalık kavramından farklı olarak bireylerin mobil telefonlar ve internet aracılığıyla bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak diğer bireylere rahatsızlık vermesi ve taciz etmesi olarak tanımlanır (Arıcak vd., 2008). Diğer bir deyişle bireylerin internet ve elektronik medyayı kullanarak saldırgan davranışlarda bulunmasıdır (Dooley, Pyzalski ve Cross, 2009).

Geleneksel Zorbalık ve Siber zorbalık: Geleneksel zorbalıkta özellikle çocuklar diğerleri tarafından tanındığı ve bu da kaygıyı artırdığından dolayı çocuklar genellikle siber zorbalığı tercih etmektedirler. Hatta bazen normal hayatında zorbalık davranışları göstermemiş olmasına rağmen tanınamadığı ya da bulunamayacağını düşündüğü için sosyal medyada zorbalık davranışlarına devam eden bireyler, gençler ya da çocuklarla da karşılaşabiliyoruz. Ayrıca genellikle geleneksel zorbalık yapan bireyler ve çocuklar siber zorbalığı da sıklıkla tercih etmektedir. Çocukların siber zorbalığı geleneksel zorbalığa tercih etmesinin nedenlerinden biri de daha fazla izleyiciye ulaşmasıdır. Ayrıca yazılı kelimelerin etkisi daha büyüktür. Sözel kelimeler daha çabuk unutulurken yazılı tacizlerin etkisi daha büyük olabilir ve bireyler siber zorbalığı her zaman her yerde uygulayabilirler (Campbell, 2005).

Siber Zorbalık Nedenleri: Siber zorbalığın nedenleri farklı araştırmacılar tarafından farklı şekillerde ele alınmıştır. Bunlardan en yaygın olanı Arıcak (2015) tarafından ortaya konulan sebeplerdir. Bunlar genellikle intikam alma ya da cezalandırma arzusu, popüler olma arzusu, aile içinde yaşanan sorunlar, düşük öz güven ya da gerçek dünyada elde edilemeyen başarıyı sanal dünyada yakalama arzusu şeklindedir. Aynı zamanda siber zorbalık yaptığı, maduriyet yaşattığı kişi ile ilgili olarak yaşamış olduğu kıskançlıklar kişinin bu davranışı göstermesine neden olabiliyor.

Siber Mağduriyet: Günümüzde gittikçe daha fazla ergen ve çocuk siber zorbalığı maruz kalmaktadır. Siber mağduriyetin tanımı incelendiğinde kişinin dijital teknolojiler aracılığıyla kendine zarar veren saldırgan tutumlara maruz kalması ve bunun da kişide mağduriyet oluşturması durumudur (Arıcak, Tanrıkulu ve Kınay, 2012). Siber mağduriyete maruz kalan ergen ve çocuklar birçok akademik, duygusal, ilişkisel ve sosyal problemlerle karşılaşmakta ve artan stres onlarda depresyon, kaygı, intihar vb. sonuçları tetiklemektedir. Ayrıca zorbalığa maruz kalan çocuklarda baş ve karın ağrısı, cilt problemleri gibi fiziksel problemler de meydana gelmektedir. Siber mağduriyet ayrıca çocukların yeme alışkanlıklarını etkileyebilir.

Siber zorbalığın önlenmesi: Ülkemizde ve dünyada siber zorbalığı önlemeye yönelik çeşitli müdahale programları uzun yıllardır uygulanmaktadır. Topcu-Uzer ve Tanrıkulu (2017) ülkemizde konu ile ilgili yapılan çalışmaları incelemişler ve bu çalışmaların **grup rehberliği şeklinde ve dijital teknolojilerin yer almadığı önleyici programlar olduğu sonucuna ulaşılmıştır.**

Neler yapılabilir?

1. Çocuklarınızın mutlaka şifre kullanmalarını ve bu şifreleri kimseyle paylaşmamalarını sağlayın.

2. Çocuğunuzun sosyal medya hesaplarında gizlilik ayarlarını uygulayın.

3. Siber zorbalar karşıdan duygusal bir yanıt isterler. Çocuğunuza bu tür bir durumda asla karşıdakine yanıt vermemesini söyleyin.



4.Siber zorbalık yapanları ilgili makamlara bildirin.

5. Çocuklarla rahat bir iletişim iklimi oluşturun.

6. Siber zorbalığın ne olduğunu onlara anlatın.

7. Çocukların çevrim içi aktivitelerini (oyun vb.) gözlemleyin.

8. Uygulamalar ve çevrim içi platformlar hakkında bilgi sahibi olun. Öğretmenlerin de bu konuda özellikle ailelere ve çocuklara yönelik bilgilendirme yapmaları çok önemli. Tabii bu konuda önceden kendilerinin de bilgi sahibi olması gerekli.

9. Öğrenci, öğretmen ve ailelere yönelik zorbalık ve siber zorbalık seminerleri düzenleyin.

10. Okul ve aile arasındaki iş birliği ve iletişimi artırın.

11. Zorbalığı ve siber zorbalığı önlemeye ve azaltmaya yönelik olarak öğrencilerin çatışma çözme, problem çözme, iletişim becerileri, duygu düzenleme becerileri vb. özelliklerini artırıcı etkinler ve grup çalışmaları, psikolojik danışmanlar/rehber öğretmenler tarafından yapılabilir.

BAĞIMLILIK VE TEKNOLOJİ BAĞIMLILIĞI

Prof. Dr. Coşkun ARSLAN

Bağımlılık Nedir?

Bağımlılık herhangi bir maddenin zarar veren sonuçlarına rağmen sürekli ve aşırı kullanımı sonucu ortaya çıkan bir rahatsızlıktır. Bağımlı bireyler, belirli bir maddeye karşı aşırı ve yoğun ilgi gösterirler ve kişinin yaşamı boyunca sürebilir. Bu bireyler madde kullanımının birçok probleme yol açacağını bilmelerine rağmen o maddeleri kullanmaya devam ederler. Bireyler zamanla maddeye karşı tolerans geliştirler ve bu maddeyi gittikçe daha çok kullanmak isterler. Bu durumda da bırakma konusunda daha çok sıkıntı yaşadıkları gözlenir.

Bağımlılığın biyolojik, sosyal ve davranışsal boyutları vardır ve yeniden tekrar eden bir rahatsızlıktır. Bağımlılığı fiziksel ve ruhsal bağımlılık olarak sınıflanabilir. Fiziksel bağımlılık, maddenin varlığına karşı duyulan fizyolojik bir istektir. Madde alınmadığı zaman fizyolojik uyumun bozulmasına bağlı olarak fiziksel belirtiler çıkar. Ve bu durum kişiyi ve çevresindeki insanları rahatsız edebilir. Ruhsal bağımlılık; kişinin duygusal ya da kişilik yapısı gereği, gereksinimlerini tatmin etme ya da giderme amacıyla o maddeye düşkünlüğü biçiminde tanımlanabilir. Madde bırakıldığında ruhsal bazı şikâyetler görülür (Ögel, Karalı, Tamar ve Çakmak, 1998).

DSM-V'ye (Psikolojik Tanı Kriterleri Kitabı) göre bağımlılık kavramının 3 temel özelliği vardır. Bunlar maddeye ulaşmak için engellenemez arzu ve istek, tolerans adı verilen kullanımın giderek artması ve yoksunluktur. Bağımlılıkların ortak özelliklerinden biri de madde ya da davranışa yönelik davranışları kontrol edememe ve olumsuz etkilerine rağmen maddeyi/davranışı kullanmaya devam etmektir. Madde bağımlısı kişilerin hastaneler bünyesinde kurulan Alkol ve Uyuşturucu Madde Bağımlıları Tedavi ve Araştırma Merkezlerinden (AMATEM) destek alması gerekir.

Teknoloji Bağımlılığı ve İnternet Bağımlılığı

Teknoloji ve internetin bilinçli olmayan, kontrolsüz bir şekilde kullanımına bağlı olarak ortaya çıkan, davranışsal bağımlılıklar; oyun oynama bozukluğu, kumar oynama bozukluğu sosyal medyanın ve akıllı telefonun aşırı kullanımı gibi bağımlılık yapıcı alt davranışlarla kendini gösteren bağımlılık türü teknoloji bağımlılığı olarak tanımlanır (https://www.yesilay.org.tr).

Televizyon ► Telefon ► Tablet ► Bilgisayar oyunları ► Oyun konsolları ► İnternet ► Sosyal medya



İnternet Bağımlılığı Kriterleri

İnternet günümüzde bilgi alışverişi, sohbet, alışveriş gibi birçok amaçla kullanılmaktadır. İnternetin bu kadar çok kullanımı beraberinde bazı psikolojik, davranışsal ve duygusal problemleri de insan yaşamına getirmektedir.

Bireyler, günlük hayatta kuramadıkları anlamlı ve kendilerini değerli hissettirecek ilişkileri internet ortamında bulabilir, sosyal kaygı yaşadığı için insanlarla konuşmaktan çekinen bir genç, internet sayesinde kendini ifade edebilir ve istediği kişi olabilir, bunun için de daha çok tercih edildiğini görüyoruz. Çünkü sosyal hayatta yaşamış olduğu sosyal kaygıdan daha az bir kaygı ya da hiçbir kaygı yaşamadan kişiler internet ya da teknoloji ortamında, sosyal medyada ilişkilerini sürdürebilmektedir. Günlük hayatta değer görmeyen ve sürekli hor görülen bir çocuk internet ve oyunlar sayesinde saygınlık ve güç ihtiyacını karşılayabilir (Arıcak, 2015).

İnternet Bağımlılığı Nedenleri

İnternet bağımlılığının nedenlerine bakıldığında sosyalleşme gereksinimi önemli bir neden olarak görülebilir. Kişilerin gerçek kimliklerini saklayarak kendilerini olduklarından farklı bir şekilde göstermeleri, tanınmamanın verdiği rahatlıkla düşüncelerini açıkça paylaşabilmeleri, yüz yüze iletişim yerine internet iletişimini daha kolay bulmaları sosyalleşme ihtiyacını karşıladığından bireyler internete yönelmektedirler.

İnternet Bağımlılığı Belirtileri

"İnternet bağımlılığının belirtileri neler?" diye baktığımız zaman, temelde, süreç açısından üç temel belirtinin olduğunu görüyoruz: Davranışsal belirtiler, fiziksel ve zihinsel belirtiler ve sosyal belirtiler olmak üzere üç belirtimiz var. "Davranışlar belirtilerimiz neler?" diye baktığımız zaman şunlar var: İnternette geçen sürenin giderek artması, amaçlandığından daha uzun süreli internet kullanma, kullanımla ilgili yalan söyleme, internetle ilgili aşırı zihinsel uğraş, interneti diğer problemlerden kaçmak için kullanma, internet kullanımının sebep olduğu psikolojik, sosyal, fiziksel ve mesleki problemlere rağmen kullanmada ısrar etme.

Fiziksel ve zihinsel belirtiler: İnternet kullanımının azalmasıyla birlikte anksiyete, internetle ilgili obsesif düşünceler ve hayallerde artış, internet kullanımını kontrol etmek veya azaltmak için süregelen bir istek ve arzunun olmaması; durgunluk, uykusuzluk, panik atak ve kızgınlık hâllerindeki artış; kan basıncı ve kalp dolaşım sistemi bozuklukları, stres, konsantrasyon eksikliği; baş, mide ve kas ağrıları ile görme zayıflıkları.

Sosyal belirtiler: Önemli sosyal, mesleki ve serbest zaman faaliyetlerinin internet kullanımı yüzünden bırakılması, iş yerinde veya okulda azalan üretkenlikle birlikte yüksek gerilim ve rekabet ortamı oluşması.

İnternet Bağımlılığının Sonuçları

Bu tür rahatsızlığa sahip kişilerde bedensel, sosyal ve psikolojik sonuçlar ortaya çıktığı görülebiliyor:

Bedensel sonuçlar: Aşırı teknoloji kullanımı çeşitli bedensel şikâyetlere neden olabilir. Bazıları beslenmeyi o kadar ihmal ederler ki ciddi bir şekilde zayıflarlar. Ancak büyük bir kısmı aşırı kiloludur. Sırt ağrıları, baş ağrıları, göz şikâyetleri aşırı internet kullanımının diğer sonuçlarıdır. Vücut hijyeni de sık sık ihmal edilen bir konu hâline gelir.

Sosyal Sonuçlar: Teknoloji bağımlılığı genellikle gerçek dünyaya ait ilişkilerin azalması, hobi ve ilgi alanlarının ihmal edilmesiyle başlar. Kişi giderek yalnızlaşır ve sonunda çevresinden tümüyle yalıtılmış hâle gelir. Sanal dünyada ise sosyal ağda çok çeşitli ilişkileri vardır. Aşırı internet kullanımına rağmen mağdurların birçoğu başlarda okulu, mesleği ya da işi sürdürmeye çalışırlar. Ama bir süre sonra bunu başarmak mümkün olmaz. Notlar kötüleşir, iş yerine aşırı yorgun gelirler, konsantre olamazlar. Genellikle geç kalırlar, ev de ihmal edilir.

Psikolojik sonuçlar: Kendisine güvenmeyen kendisinden şüphe eden bir kişiliğe sahiptirler. Başkalarıyla temas kurmada yaşanan kendine güvensizlik zamanla giderek büyüyen



bir korkaklığa dönüşür. Sık sık ortaya çıkan başka bir olgu da depresyondur. Ayrıca değersizlik ve çaresizlik duyguları da bu kişilerde baskındır (Feindel, 2019).

Aşırı Teknoloji Kullanımına Karşı Aile olarak Ne Yapmak Gerekir?

a) Çocukların nasıl bir insan olmasını istiyorsanız ona o şekilde model olun.
b) Çocuklara karşı her zaman saygılı olun.
c) Çocuklara sevginizi açıkça ve koşulsuz olarak gösterin.
d) Çocuklarla birlikte oyun oynayın.
e) Çocuklarla birlikte kitap okuyun.
f) Çocukların yaşına uygun sorumluluklar verin.
g) Çocukların mutlaka bir spor ya da sanat alanında uğraş edinmesini sağlayın.
h) Çocukların yaşam amacı edinmesine yardım edin.
i) Sonuç değil süreç odaklı başarıyı destekleyin.
j) Çocukların arkadaşlarınıtanıyın.

Chibbaro, Ricks ve Lanier (2019) dijital bağımlılıkların önlenmesinde okul psikolojik danışmanlarına/rehber öğretmenlere yönelik bir model önermişlerdir. Buna göre model aşağıdaki gibidir:

a) *Profesyonel gelişim*: İkinci basamakta okul danışmanların konu ile ilgili yeni eğilimleri takip etmeleri ve profesyonel olarak kendilerini bu alanda geliştirmeleri yer almaktadır.
b) *Tüm okul çapında eğitim*: Okul psikolojik danışmanları dijital bağımlılıklarla ilgili tüm okul personelini bilgilendirmeli, çeşitli eğitimler düzenlemelidir.
c) *Aile ve toplum eğitimi:* Aile ve topluma yönelik atölye çalışmaları, seminer ve eğitimler bu modelin dördüncü basamağını oluşturmaktadır.
d) *Öğrenci değerlendirmesi:* Öğrencilerin birçok test ve çeşitli araçlarla internet bağımlılığı açısından değerlendirilmesini içerir.
e) *Önleyici çalışmalar:* Grup danışmanlığı, bireysel danışma, sınıf rehberliği gibi etkinliklerle öğrencilere yönelik dijital bağımlılıkta önleyici çalışmalar yapmayı içerir.
f) *Kaynaklar:* Okul psikolojik danışmanları aileler ve topluma yönelik çeşitli kaynaklar hazırlayabilirler ya da var olan kaynakları onlarla paylaşabilirler.

İnternet bağımlılığını önlemede okullara ve öğretmenlere düşen bazı görevler vardır. Bunlar:

- Okullarda özellikle ilkokul seviyesinde önleyici programlar uygulanabilir.
- Öğretmenler öğrencilerinin kişilik özelliklerine odaklanmalılar.
- Öğretmenlerin, öğrencilerin diğer akranları ile ilişkilerini incelemeleri gerekir.
- Özellikle öğrenci yalnız ve içine kapanık ise sosyal medyada daha fazla vakit geçirebilir. Öğretmen öğrencilerini yaratıcı ve keşfedici grup faaliyetlerine sevk etmelidir. Öğrenciler internette ne kadar az vakit geçirirlerse bağımlılık geliştirmeleri o kadar azalır.
- Öğrencilere internetin pozitif ve negatif etkileri ile ilgili atölye çalışmaları düzenlenebilir. Seminer ve atölye çalışmaları ailelere yönelik de tasarlanabilir.
- Benlik saygısı düşük çocukların internet aktivitelerine daha fazla dâhil oldukları görülmektedir.



GÜVENLİ OKUL VE İLETİŞİM

Prof. Dr. Zakir AVŞAR

Öğrenme; öğretmenler ve öğrenciler arasındaki resmî ve gayri resmî iletişim ile gerçekleşen etkileşimler aracılığıyla yaratılan sosyal ilişkiler ağı içerisinde gerçekleşmektedir. Bu nedenle güvenli okul sadece fiziksel güvenliğin sağlanmasıyla elde edilemeyen, sosyal ve psikolojik yönleri de göz önünde bulundurmayı gerektiren durumdur.

Eğitim özünde bir iletişim faaliyetidir. Etkili iki yönlü iletişim, okul yönetiminden müfettişe, müdür, yönetici ve öğretmene kadar tüm eğitim süreçlerinin başarıyla yerine getirilmesinde ve güvenli bir okul ortamı sağlanmasında bir ön koşul olarak karşımıza çıkmaktadır (Bagin 2006).

Okulların yönetilme biçimleri okul iklimi üzerinde önemli bir belirleyici unsurdur. Okulda gerçekleşen iletişimin ve koordinasyonun türünün ne tonda olacağı başta okul yöneticileri tarafından şekillendirilmektedir. Bununla beraber okul içerisindeki tüm paydaşlar gerçekleşen iletişim ve koordinasyon üzerinde bir etkiye sahiptir. Kapsayıcı ve açık bir iletişim ile güvenlik ve benzeri diğer önemli konularda öğrenciler, okul personeli ve ebeveynler arasında ortaklaşa karar alım süreçleri sağlamak okul iklimi için elzemdir (Anderson 1998).

Güvenli Eğitim İletişimi

Güvenli okulun sadece fiziksel tedbirler ve okullarda kolluk mevcudiyeti ile sağlanamayacağı düşüncesi son yıllarda yaygınlık kazanan bir yaklaşım hâlini almıştır. Buna bağlı olarak 2019 yılında Millî Eğitim Bakanlığı ve İçişleri Bakanlığının ortaklaşa yürüttüğü Eğitim ve Güvenlik Projesinde "güvenli eğitim iletişimi" kavramı geliştirilmiştir. Güvenli eğitim iletişimi, zorunlu öğrenim çağındaki bireylerin eğitim hayatlarında karşılaşabilecekleri güvenlik sorunları ile ilgili tüm paydaşlar arasında gerçekleşen iletişimsel süreç ve becerileri kapsamaktadır. Güvenli eğitim iletişiminin sağlandığı bir ortamda herhangi bir sorunla karşılaşan çocuğun;

a. Öncelikle kendisinin veya bir başkasının bir güvenlik sorunu veya eğitim süreçleri içerisinde yardım almasını gerektiren herhangi bir sorun ile karşılaştığını kavrayabilmesi,

b. Sorunu; ailesi, öğretmenleri veya yetkili diğer kurum personelleri ile doğru ve etkili biçimde paylaşabilmesi,

c. Paylaşımı sonunda bir yardım alacağına dair beklentiye sahip olabilmesi,

d. Kurduğu bu iletişim sonunda olumsuz bir sonuç (ifşa edilme, hor görülme, dikkate alınmama, alay edilme, dışlanma vb.) ile karşılaşmayacağına dair bir güvene sahip olabilmesi beklenmektedir (Avşar, Çakmak, Kaya, İşler, & Terzi, 2020).

Güvenli eğitim iletişiminin sağlanamadığı bir ortamda pozitif bir okul ikliminin de oluşması imkânsız hâle gelmektedir.

Güvenli eğitim iletişimi çocuk odaklı bir kavram olmakla birlikte sadece çocuklarla kurulan iletişimi değil aynı zamanda tüm paydaşların birbirleri arasında kuracakları iletişimin güvenli olmasını gerektirmektedir. Bu durum kurum yönetimi, eğitime ilişkin mevzuat, fiziksel şartlar, öğrencilerin sosyo-ekonomik yapıları, okulun bulunduğu semtin ve bölgenin özel konumu gibi pek çok unsuru göz önünde bulundurmayı ve bunlara özgü stratejiler geliştirmeyi gerektirmektedir. Bununla birlikte öğretmenlerin öğrenciler ve diğer paydaşlar arasında kuracağı iletişim süreçlerinde benimseyeceği kimi stratejiler güvenli eğitim iletişimi sağlamak için başlangıç adımını sağlayacaktır. Bu stratejilerden bazılarını şunlardır:

- Duruma uygun iletişim tonunu belirlemek
- Okulun iletişim planlarını bilmek ve bu planların gerektirdiği sorumluluklar kapsamında hareket etmek



- Problemler ortaya çıkmadan önce iletişim kanallarının oluşturulması ve bunların açık tutulması
- İletişim etkinliğine pozitif olarak başlamak
- Aktif dinleme edimini uygulamak ve iletişim sırasında karşıdaki kişi ile etkileşime girmek
- Uzlaşılan noktaları vurgulamak ve ödün vermeye rıza gösterebilmek
- Gizliliğe saygı göstermek
- Dedikodudan kaçınmak
- Pozitif bir noktaya vurgu yaparak iletişimi sonlandırmak (Bender 2005)

Okul güvenliği ile ilgili sorunlar, okul içindeki bazı konulara odaklanarak sadece okul ileilgili bir sorunmuş gibi görülmemelidir. Sorunların farklı kaynakları olabilmektedir. Eğitim güvenliğine ilişkin sorunları sadece okulun veya öğretmenlerin çözebileceğinin beklenmesi de doğru bir yaklaşım değildir. Ancak okul kapsamındaki pek çok sorun ve bunların çözümünde okul yönetimi ve öğretmen davranışlarının konu ile ilgili birçok boyutu bulunmaktadır (Çalık, Kurt ve Çalık 2011).

Güvenli eğitim iletişimi, güvenli eğitime okulun fiziki ortamının dışındaki süreç ve kişileri de dâhil etmeyi gerektirmektedir. Bunun en önemli bileşenlerinden biri olan ebeveynlerle olan iletişim de öğrenciler ile olan iletişim kadar önemli ve tamamlayıcı bir niteliğe sahiptir. UNICEF, eğitim güvenliği konusunda farklı tehditler karşısında ebeveynler ile kurulacak iletişim türlerinde doğru tonun bulunmasına özel bir vurgu yapmaktadır. Bu doğrultuda ebeveynleri dinlemek; sıcak ve pozitif bir tonu tüm iletişim mecralarında sürdürmek; sıkça iletişime geçmek; iletişimin gizliliğini ve ana hedefin öğrencinin çıkarları olduğunu vurgulayarak bir güven hissi geliştirmek; ailelerin farklı arka planları ve inanışları olduğunu göz önünde bulundurarak tek bir yaklaşımın her iletişim faaliyeti için uygun olmayabileceğinin farkında olmak; ebeveynleri değerli hissettirmek stratejileri genel bir yol haritası sağlayacaktır (UNICEF, 2020).

İletişim, güvenli okul iklimini tehdit eden sorunların çözümünün önemli bir parçası olduğu gibi, yanlış yürütülen iletişim süreçleri bizzat sorunların kaynağı olabilmektedir. Okul güvenliğini sağlamada hiçbir uygulayıcının tek başına yeterli olması mümkün değildir. Dolayısıyla bu konudaki sorumluluk herkese aittir. Bu sorumluluğun yerine getirilebilmesi için tüm uygulayıcıların "çocuk merkezli" bir yaklaşımla gerekli iletişim pratiklerinin gerçekleştirilmesi gerektiği unutulmamalıdır.

YABANCILARIN EĞİTİMİ VE EĞİTİM GÜVENLİĞİ

Prof. Dr. Seyfi ÖZGÜZEL

Türkiye'deki Yabancılarla İlgili Genel Bilgiler

2011'den sonra Türkiye'ye farklı statülerde beş milyondan fazla "göçmen" yerleşmiştir. T.C. İçişleri Bakanlığı Göç İdaresi Genel Müdürlüğü web sayfasından alınan bilgilere göre 2020 yılı sonunda, Türkiye'ye yerleşmiş olan yabancı uyruklu vatandaşların önemli bir kısmı kamplarda yaşamamaktadır ve kontrol altında olmadıklarından dolayı da çocuklarını eğitim kurumlarına göndermemektedirler. Yapılan araştırmada bu kategoriye giren göçmenlerin, eğitime ve Türkçe öğrenmeye yatırım yapmadıkları hâlde geri dönüş planlarının da olmadığı anlaşılmıştır. Son göç istatistiklerine göre, Türkiye'deki yabancı kişi sayısı Eylül 2021 itibarıyla 5.4 milyon kadardır. Geçici koruma altındaki Suriyelilerin sayısı 3 milyon 710 bin, ikamet izniyle bulunanların sayısı 1 milyon 220 bin kişi olurken uluslararası koruma başvuru sahibi kişilerin sayısı ise 350 bin olmuştur.

1. Geçici Koruma altında 3.630.702,
2. Uluslararası Koruma altında 56.417,
3. Kısa İkamet izniyle 616.867,
4. Öğrenci İkamet izniyle 73.451,



5. Aile İkameti izniyle 76.490,
6. Diğer kategorisi 128.588,

Yabancıların Çocuk Oranı

Göçmen vatandaşlardan 1.662.753 kişi 0-18 yaşları arasındadır. Göç İdaresi Genel Müdürlüğü (GİGM) verilerine göre 2020 yılı itibarıyla Türkiye'de, temel eğitim çağında bulunan ve önemli bir kısmı Türkiye'de doğmuş olan çocukların sayısı 1 milyona yakındır. Kayıt dışı olarak Türkiye'de yaşayan yabancılar bu rakamlara dâhil değildir.

Türkiye'de yaşayan geçici koruma altındaki Suriyeli nüfusun sadece 52 bini geçici koruma merkezlerinde yaşamaktadır. Suriyeli nüfusun yüzde 80'i aralarında İstanbul, Gaziantep, Hatay, Kilis ve Şanlıurfa'nın da bulunduğu 10 ilde hayatını sürdürmektedir.

Geçici koruma altındaki Suriyelilerin yüzde 40'ını 15 yaş altı çocuklar oluştururken çalışma çağındaki nüfusun payı yüzde 58, yaşlı nüfusun payı ise yüzde 2 düzeyindedir. Okul çağında yaklaşık 1,5 milyon çocuk bulunmakta olup bu çocukların 914 bini eğitim almaktadır.

YABANCILARIN EĞİTİMİ VE EĞİTİM GÜVENLİĞİ

Bireylerin güvenliği, bireylerin toplumda özgürce hareket edebilmesi anlamına gelmektedir. Yabancı uyruklu öğrencilerin eğitim ve güvenliği ise istikrarlı bir güvenliğin sürdürülmesini ifade eder. Bu durum, evrensel insan hakları açısından da önemlidir. Birçok ülkede yabancı uyruklu öğrencilerin güvenliği, eğitim kurumlarına devredilmiştir. Çünkü eğitim kurumları, eğitim ve öğrenimden sosyal yardıma, kültürel uyumdan öğrencilerin aileleriyle iletişimine, ayrımcılıkla mücadele konusunda bilgi ve tavsiyeler verilmesinden barınmaya kadar, resmî veya gayri resmî olarak genişletilebilen konularda, önemli bir role sahiptir.

Eğitim ve güvenlik sorunu, yabancı uyruklu öğrencilerin yaşamlarında çok önemlidir. Güvenlik kavramı, öğrencilerin güvenliğine ve refahına katkıda bulunan tüm sosyal etkileri kapsayacak bir şekilde düşünülmelidir. Güvenlik politikaları sosyal, politik ve ekonomik konuları kapsayan sosyal bir süreçtir. Güvenlik olmadan sosyal yaşamın hem anlamsız hem de tehlikeli olacağı belirtilmekle birlikte mutlak güvenliğin elde edilmesinin oldukça zor olduğu da bilinmektedir. Önemli olan riskleri en aza indirgemektir. Bir bireyin kimliği, aile içi iletişimi, okulda aldığı eğitim, yakın çevresinde sahip olduğu yaşam deneyimi ve sanal pencere olarak adlandırdığımız internet üzerinden eriştiği sanal dünyanın katkısıyla oluşur (Özgüzel, Tümkaya, Aybek, İşcan ve Çelebi, 2020).

Eğitim bütün öğrenciler için kapsayıcı olmalıdır. Eğitim kurumlarında yabancı uyruklu öğrenciler, kendilerine en çok benzeyenlerle ve kendi dünya görüşünü paylaşanlarla iletişim kurma eğiliminde olmaktadırlar. Kültürümüzde de sık sık kullanılan "Hemşehrim nerelisin?" sorusu insanın kendini güvende hissetme arzusundan kaynaklanmaktadır. Anlaşılacağı gibi yabancı öğrencilere empati yapılarak yaklaştığımızda onlarla iletişim kolaylaşacaktır.

Kimlik Oluşumu ve Altın Üçgen:

Aile, çocuklarına örnek vererek onları eğittikleri ilk ve en güvenli liman gibidir. Aynı şekilde aile, insan sermayesinin ilk yatırım alanı, temel davranış özelliklerinin öğrenildiği ya da öğretildiği ve beşerî ilişkilerinin ilk deneyimlendiği yerdir. Toplumsal değerlerin, hayata bakışın, algılama ve anlamların çocuk tarafından öğrenilmeye başlandığı, "bakir tarlaya" ilk tohumların atıldığı ve genel bir ifadeyle çocuğun kişiliğinin oluşmaya başladığı yer ailedir. Bu yüzden çocuğun beynine kodlanmış olan aile kültürünün izleri, bireyin toplum içindeki davranışlarında ömür boyu görülebilecektir. Nitekim ebeveynlerin vereceği en iyi aile içi eğitim, doğru örnek vererek yaşamak olacaktır (Özgüzel ve Taş, 2017). Bir yabancı çocuğun okuldaki başarısı da aşağıda sıralanan soruların nasıl cevaplandırılacağı ile bağlantılıdır.

1. Aile içi iletişim nasıldır? Ebeveynler çocuklarına rol model olabiliyor mu?
2. Çocuğa gerekli olan destek veriliyor mu? Yoksa çocuğa danışmadan çocuğun yaşamındaki hemen her şey "helikopter ebeveynler" tarafından mı doldurulmaktadır?
3. Okul ve aile ilişkileri nasıldır?
4. Ailede çocuğun eğitimini destekleyen aile ortamı var mıdır?



5. Göç sürecinden dolayı çocuğun yaşadığı travmalar var mıdır?
6. Çocuğun iç dünyasına girip çocuğu anlamak için çocuk ve ebeveynleriyle hangi yöntemlerle iletişim sağlanmaktadır?
7. Çocuğun yakın çevresini oluşturan akran grubunun özellikleri nedir?
8. Çocuğun okulda arkadaşları var mıdır?

Yukarıda sıralanmış olan sorular yabancı çocuklar için farklı yöntemlerle cevaplandırılacaktır. Çünkü çocukların doğup büyüdüğü ortamlar birbirinden farklı olabilecektir (Tanrıkulu, 2017). Burada kendimize şu soruyu sormamız gerekmektedir: “Coğrafya kader midir?”. Çünkü çocuğun içinde büyüdüğü coğrafyanın özellikleri, Kültürün köprüsü ve tercümanı olan hangi dilin konuşulmakta olduğu, etnik köken, inanç ve ailenin yaşam felsefesi bir çocuğun kimliğinin oluşmasında çok büyük bir önem taşımaktadır. Ayrıca çocuğun içinde yaşadığı toplumun kültürel yapısına dayanarak cinsiyet ve yaş gibi faktörler de çocuğun toplumdaki konumunu önemli düzeyde etkileyecektir. Çocuğun kimlik oluşumu ve kültürel bagajının zenginliği konusunda ebeveynlerin eğitim seviyesi, ekonomik durumu ve sosyal statüsü de büyük bir önem arz etmektedir. Nitekim “Her birey, içinde yaşadığı kültürün mührünü kimliğinde taşır.” sözü yapılan açıklamaları pekiştirecek bir söz olarak kullanılabilir.

Hareketliliğin sonucu olarak kültürlerarası etkileşimlerin yoğun olduğu çağdaş dünyada çocuğun içinde büyüdüğü sosyal etkileşim, öğrencilerin güvensizlikten kurtulmaları için önemlidir. Bu nedenle ev sahibi ülkelerin öğrencileri ile yabancı uyruklu öğrenciler arasındaki etkileşimi kolaylaştırmak ve artırmak için çeşitli programlara ihtiyaç vardır. Çünkü sosyal güvenliği iyileştirmenin ve yalnızlık, kaygı ve depresyon duygularını azaltabilmenin en etkili yollarından biri, hoşgörü ortamı yaratmak ve entegrasyonu iyileştirmektir.

Yabancı Öğrencilerin Güvenliği

Eğitim kurumlarında yabancı uyruklu öğrenciler, kendilerine en çok benzeyenlerle ve kendi dünya görüşünü paylaşanlarla iletişim kurma eğiliminde olabilmektedir. Yerel kültür içindeki uygun davranış ve normların yabancı uyruklu öğrencilere bir örnek sağlayabileceği ve etkileşimlerin, onların davranışlarına ve normlarına rehberlik edebileceği söylenebilir. Bu durum, yabancı uyruklu öğrencilerin ev sahibi ülkelerin kültürlerine daha iyi uyum sağlayabilmesine fırsat sağlayacaktır.

Öğrenci güvenliğinin önemi için ev sahibi ülke kurumlarının ve öğrencilerin yanı sıra ebeveynlerin de görüşlerinin dikkate alınması gerekmektedir. Ebeveynler ve öğrenciler için güvenlik unsuru, okul seçerken en önemli önceliktir. Hatta güvenlik unsuru eğitimsel ve sosyal fırsatlardan daha önemli olabilmektedir.

Sonuç olarak yabancı uyruklu öğrencilerin hem okula devam etmelerinde hem okulda akademik başarı ve motivasyonlarının artırılmasında, aynı zamanda da bu öğrencilerin ebeveynlerinin endişesi olmadan okula gitmelerinde güvenli bir okul ortamının sağlanmasının çok önemli olduğu söylenebilir. Güvenli bir öğrenme ortamı olmazsa öğretmenler öğretimde, öğrenciler de öğrenmede sıkıntılar yaşarlar. Öğrenciler güvenlik endişesi taşırsa öğrenmeye yoğunlaşamazlar. Bu yüzden okulların güvenli hâle getirilmesi önemli olduğu gibi, aynı zamanda bir zorunluluktur.

Örneğin; nitelikli eğitimi ve uluslararası sınavlardaki başarıları ile gündeme sık sık gelen ülkelerden biri olan Finlandiya eğitim sisteminin başarısındaki en önemli 4 faktörden birinin okuldaki güvenlik olduğu görülmektedir. Bu nedenle de Finlandiya’da, okulda kendini güvende hisseden öğrenci ve velisinin kaygı düzeyi azalmakta ve öğrenci başarısı artmaktadır.

Okul güvenliği; en geniş kapsamıyla ifade edilecek olursa öğrenciler, çalışanlar ve diğer paydaşlar olan veli ve ziyaretçilerin okul ortamında ve yakın çevresinde güvende olmaları, kendilerini fiziksel, psikolojik ve sosyal bakımdan özgür hissetmeleridir. Okul güvenliği yalnızca okul ortamının güvenliği ile sınırlı değildir. Okul güvenliğinin kapsamı ve boyutları; çocuğun ya da diğer okul personelinin okula gitmek amacıyla evinden ayrıldığı andan başlayarak tekrar evine gelinceye kadarki tüm aşamaları içerir.



Bu durumda başka bir ülkeden özellikle de savaş nedeniyle göç eden yabancı uyruklu aileler savaşın da getirdiği travma nedeniyle çocuklarının güvenliği için korku, endişe, panik içinde yaşamaktadır. Çocuklarını emanet ettikleri eğitim kurumlarının okulların hem çocukları için hem de kendilerinin okul ziyaretleri sırasında güvenli olduğunu bilmeleri, görmeleri, onların kaygılarını azaltacak; çocuklarını daha çok okula göndermelerine ve hem kendilerinin hem de çocuklarının topluma adapte olmasını sağlama çabasına girmelerini sağlayacaktır.. Genel olarak bakıldığında okul güvenliğinin, arkadaşlarından gelecek şiddet olaylarına karşı güvenlik, öğretmenlerin fiziksel şiddetine maruz kalma konusunda güvenlik, doğal afetlere karşı güvenlik, sağlık ve temizliğe ilişkin güvenlik, cinsel istismara karşı güvenlik, psikolojik ve duygusal güvenlik, etnik ve siyasii görüş konularındaki güvenlik boyutları olarak ele alındığı görülmektedir (Özgüzel vd., 2020).

Risk Alanları olarak;

1. Dış tehlikeler (Yetişkin veya yaşıtlardan gelebilecek fiziksel veya psikolojik saldırı)
2. Mekânla ilgili tehlikeler (kaygan zeminler, havasız mekânlar, yetersiz oksijen, merdivenler, set zeminler, menteşeler)
3. Hijyenle ilgili tehlikeler (yeteri kadar temizlenmeyen tuvaletler, kirli sınıflar)
4. Sağlıksız gıdalar
5. Akran Zorbalığı
6. Öğretmen-idareci şiddeti
7. Veli şiddeti
8. Sınav Kaygısı
9. Servis kazaları
10. Afetler (deprem, sel, yangın) gibi faktörler sıralanabilir (Özgüzel, 2018).

Okullarda Fiziksel, Psikolojik ve Sosyal Güvenlik

Küresel bir politika sorunu olan yabancı öğrencilerin güvenliğinin yalnızlık, ayrımcılık ve izolasyon boyutları da vardır. Psikolojik güvenlik, yabancı uyruklu öğrencilerin kültürel uyumu için kritik öneme sahiptir. Psikolojik güvenlik, uyumsuzlukların telafi edilmesine ve kabul duygusuna aracılık edebilir. Aksi hâlde yabancı uyruklu öğrenciler, kendilerini sosyal dışlanma olmasa da ilişkisel bir eksiklik içinde bulabilirler. O hâlde ülkemizde, okullarda bu öğrencilerin toplumsal kültüre uyumunu sağlamak, aidiyet duygusu yaratmak için kendilerini psikolojik açıdan rahat ve güvende hissedeceği ortamlar yaratılmalı ve öğretmenler, okul yöneticileri ile Türk öğrenciler bu öğrencilerle iletişim kurarken onlara saygı duyduğunu, onları kabul ettiğini davranışlarıyla göstermelidir. Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı insan güvenliğini birey merkezli olarak şu şekilde tanımlamaktadır: Güvenlik, insanların bir toplumda nasıl yaşadıkları ve nefes aldıkları, tercihlerini ne kadar özgürce uyguladıkları, pazara ve sosyal fırsatlara ne kadar erişime sahip oldukları huzur ve barış içinde yaşamaları ile ilgilidir.

Bu bağlamda, ailelerin de kendilerini ifade edecekleri ve sosyal açıdan daha rahat hissedecekleri okul ortamları yaratılarak velilerin, okulda ve okul çevresinde herhangi bir tehdit ya da risk hissetmeden okula gelmeleri sağlanmalıdır. Yine okullar aracılığı ile Türk öğrencilerin velileri ile yabancı uyruklu öğrencilerin velileri çeşitli sosyal etkinlikler, dayanışmalar vb. nedenlerle bir araya getirilerek onların kendini sosyal ve psikolojik açıdan güvende hissetmeleri sağlanmalıdır. Diğer yandan, yabancı uyruklu öğrencilerin fiziksel güvenlik hissine katkıda bulunmakla beraber sosyal ve psikolojik güvenliklerinin de güçlendirilmesi gerekmektedir. Sosyal güvenlik, kişinin hem resmî hem de gayri resmî kurumlar dâhil olmak üzere sosyal destek ağlarına erişme yeteneği olarak tanımlanmaktadır. Yabancı uyruklu öğrencilerin hissetmiş olduğu fiziksel, psikolojik ve sosyal güvenlik eksikliği öğrencilere motivasyon kaybı yaşatabilir ve onları topluma yabancılaştırabilir. Bunun için okulda öğretmen, yönetici ya da yaşıtlarından gelebilecek fiziksel ve psikolojik şiddetten uzak gerekli önlemlerin alındığı güvenli bir okul ve okul çevresi oluşturulmalıdır. Aynı zamanda yabancı uyruklu öğrencilerin, sosyal güvenlik duygularını artırabilmek için kültürel entegrasyonu sağlamak ve topluma entegre olmalarının



kolaylaştırılması için okullarda yabancı uyruklu öğrencilerin ev sahibi ülke öğrencileri ile olan etkileşimlerini teşvik eden programlar geliştirmek ve uygulamak gerekmektedir (Şeker ve Aslan 2017).

Sosyal güvenlik alanında dikkat edilmesi gereken husus, yapılan çalışmaların ne kadar yararlı olduklarının ölçülmesi ve değerlendirilmesinde, yabancı uyruklu vatandaşların söyledikleriyle yaptıkları arasındaki farkın iyi okunmasıdır. Bu bağlamda aşağıdaki örnek, durumu açık bir şekilde ortaya koymaktadır. Adana ve Ankara'da Suriyeli göçmenlerin; sosyal hizmet yardımı, Türkçe öğrenme olanağı, istihdam ve eğitim alanlarındaki memnuniyet derecesini ölçmek için yapılan bir saha çalışmasının sonuçlarına bakıldığında ankete katılanların memnuniyet oranının %70 ile %85 arasında olduğunun görülmesine rağmen sözü edilen alanlarda etkinliklere katılım seviyelerinin çok daha düşük olduğu ortaya çıkmıştır. Yabancıların genel anlamda güvenliği söz konusu olduğunda içinde yaşadıkları toplumun sorumluluklarının yanında göçmenlerin de kendi sorumluluklarını taşımalarının bir zorunluluk olduğunu vurgulamak gerekmektedir **(**Özgüzel ve Bilgin, 2018**).**

Farklılıklarda Farkındalık

Yabancı uyruklu öğrenciler aynı ülkeden gelmiş olsalar da dışardan bakıldığında tek tip olarak görülebilmektedir. Oysaki bireysel-sosyal, kültürel, inanç ve yaşam felsefesi, etnik köken gibi farklılıklardan dolayı bu öğrencilerin ilgi alanları, hobileri, deneyimleri ve tercih edilen sosyalleşme yolları farklılık gösterebilmektedir. Kültürel farklılıkların etkisi ile birey de karşısındaki kişiyi farklı algılayabilecektir. Bu yüzden iletişim sağlarken "Karşımızdaki bireyde ne görmekteyiz ve bunun nedeni nedir? veya "Karşımızdaki vatandaş hangi kültürün ürünüdür?" şeklinde düşünmek durumu sağlıklı analiz edebilmek için yararlı olabilecektir.

Hollanda örneği:

Ebeveynler 80'li yıllarda kültürel farklılıklar nedeniyle Hollanda eğitim kurumlarına güvenmemekteydi. Bu nedenle bazı göçmen ebeveynler, okulda kız çocuklarının Hollandalılarla etkileşime geçmeleri sonunda onlardan olumsuz etkilenecekleri kaygısıyla kız çocuklarını evde tutmak için uğraş vermiştir. Ayrıca okul kantinlerinde çocukların satın alabilecekleri gıdalarda, inançlarına ters düşebilecek maddelerin kullanılmış olabileceği de bazı ebeveynlerin çocuklarını okullardan uzak tutmalarına veya çocuklarını gelmiş oldukları memleketlerindeki akrabalarına geri göndermelerine neden olmaktaydı.

Yukarıdaki duruma benzer bir şekilde göçmen vatandaşlar da kendi kültürlerindeki farklılıklardan dolayı farklı bir şekilde kodlanmış olabilirler (Hofstede, 2016). Bunun sonucu olarak da göçmen çocuklarının toplumumuzdaki davranışları ve beklentileri farklı olabilecektir. Bu yüzden eğitim kurumları yani okullar yabancı uyruklu öğrencilerin karşılaştıkları sorunların farkında olmalı ve gerekli desteği sağlamalıdır. Yukarıda açıklandığı üzere okul güvenliğinin boyutlarından biri de etnik ve siyasi görüş konusundaki güvenliktir. Dolayısıyla farklı siyasal, kültürel ve etnik yapıya sahip olan yabancı uyruklu öğrenciler okul ortamında bu farklılıklarından dolayı dışlanmamalı, psikolojik şiddete maruz kalmamalıdır. Onlara kendilerini rahatlıkla ifade edecek ve güvende hissedecek demokratik ortamlar yaratılmalıdır. Çünkü yabancı uyruklu öğrenciler, kültürel olarak ev sahibi ülke öğrencilerinden farklı oldukları için farklı sosyal normlar, değerler ve davranışlara sahiptirler. Toplum içinde kadın-erkek, genç-yaşlı, etnik ve kültürel farklılıklara sahip hemen herkesle iletişim sağlama sanatını öğrenebilmesi için bireyin ön yargıyı içinden atması gerekmektedir. Ancak bunlar aile içinde öğretildiğinde birey, farklılıklara objektif yaklaşabilecek ve iletişim kurabilecektir (Hofstede, 2011).

Eğitimin başarılı olması için eğitimcinin çocuğunun seviyesine inmesi gerekmektedir. Tarihsel çerçevede eğitime bakacak olursak eğitimde vizyon sahibi olanlar genellikle başarılı olmuştur. Çünkü verilen eğitim, eğitimcinin ve öğrencinin kapasitesinden daha iyi olamaz. Kültürel bagajı olmayan yani "Sırt çantası" boş olan bir öğrenciye eğitim vermek oldukça zor olacaktır. Ayrıca öğrencimize neyi öğreteceğimizi ve bunu neden öğreteceğimizi iyi düşünmemiz



gerekmektedir. Kısacası seçici olacağız: gerekli olacak bilgilerle donanım sağlayacağız. Bunun için de aşağıdaki soruları önce yanıtlamamız gerekmektedir:

1. Bilgi kesin midir ve kalıcı mıdır?
2. Eğitimin amacı bilgi kazandırmak için mi olmalıyoksa beceri için midir?
3. Okullarda bireysel farklılıklarla etkili eğitim nasıl verilmelidir?
4. Öğrencilere düşünmeyi ve öğrenmeyi nasıl öğretmeliyiz?
5. Hızlı iletişim araç ve yöntemlerinin oluşturduğu yeni dünyada okulun yeri nerede?

Bir eğitimcinin çocuğun dünyasına girmesi bir zorunluluktur. Çünkü ancak çocuğun iç dünyasına girebiliyorsak, çocuğun frekansını yakalayıp o frekanstan iletişim sağlayabiliyorsak, vermek ve aktarmak isteğimiz bilgi ve beceriyi uygun bir şekilde aktarabiliriz (Branden, van der, 2017).

Yabancı öğrencilerin eğitimi söz konusu olunca bazı sıkıntıların olacağı düşünülebilir. Eğitimin amacı kapsayıcı olmak ve bütün öğrencileri kapsamak, verilmesi gereken bilgi ve becerilerin bütün öğrencilere ulaşılmasını sağlamaktır. Peki, öğrenciler arasındaki farklılıklar nereden kaynaklanmaktadır? Bunu daha iyi açıklayabilmek için önce çocuğun kimliğinin oluşumuna değinmemiz gerekmektedir. Toplum kültürünü üretir, toplumun kültürü de aile ve eğitim kurumu tarafından çocuğa aktarılır. Ayrıca çocuğun sosyal çevresi de çocuğun gelişiminde önemli bir rol oynamaktadır. Tabii ki dördüncü bir boyut daha vardır oda sanal dünyadır. Sanal dünya doğrudan doğruya çocuğun erişim sağladığı ve anne, baba, eğitim kurumu ile yakın çevreninde kontrolünden kaçarak tek başına erişebildiği bir alandır. Burada Türkiye'de yaşayan yabancılar söz konusu olmak üzere, bebeklikten sonra devam eden çocukluk dönemi ile devam eden, ailenin aile içerisinde konuştuğu dil Türkçe ve çocuğun soruları Türkçe ile cevaplanıyorsa ailenin Türk komşuları ile diyaloğu varsa çocuğa Türkçe ile gerekli aktarımı yapabilecektir.

Çocuğun oyun çevresi akranları da kısmen Türk çocuklarından oluşuyorsa orada da Türkçe konuşması söz konusu olacaktır. Dolayısıyla Türkçenin önemi kültürün taşıyıcısı olmasındadır. Dil kültürün taşıyıcısı, tercümanı ve etkileşimde eleştiren faktörüdür. Bu şekilde sıfır yaşından dört, beş yaşına kadar anne, baba ve yakın çevre tarafından çocuğa aktarılan bilgiler ile çocuğun temel bilgisi "sırt çantasındaki haznesi" oluşur. Daha sonra eğitim kurumu çocuğun seviyesine inerek bilgi aktarımında bulunur ve çocuğun ilerlemesine yardımcı olur. Ancak çocuk yabancıların hâkim olduğu bir mahallede yaşıyor ise, anne baba Türkçeyi pek konuşmuyorlarsa, çocuğun yakın ve sosyal çevresi yabancılardan oluşuyorsa ve orada da Türkçe konuşulmuyorsa, bu durumda çocuğun kimliği oluşurken Türkçenin dışında akranları ile birçok konuda ayrı düşeceği bir kimlik yapısına sahip olacaktır. Demek oluyor ki aile içi iletişim çok önemli olup kimlik oluşumunun temel yapısı hâlindedir. Bunun yanında ebeveynlerle okul iletişim de çok önemlidir. Bir yandan anne ve babaların rol model olmaları, çocuklarına toplumda nasıl hareket etmesi gerektiği kısacası güncel sosyal yaşam kurallarını öğretmeleri, diğer yandan okul ile iletişim sağlayarak çocuğa manevi destek vermeleri büyük önem taşımaktadır. Kimlik gelişiminden söz ederken verimli ve verimsiz toprağı karşılaştırarak da örnek verebiliriz. Verimli toprakta bitkiler, ağaçlar gürdür, zengindir. Çorak toprakta ise bitkiler cılızdır. Eğer bu toprakla ilgili arazi farklılıklarını kültür farklılıklarına benzetecek olursak kültürlü bir aileden gelen çocuğun anne ve babası tarafından desteklenmesi, sorularına cevap verilmesi büyük bir önem taşıyacağı gibi, çocuğun sorularına cevap alamaması da büyük bir kayıp olacaktır. Bir örnek verecek olursak dört yaşlarındaki bir çocuğun Ankara sokaklarında yürürken "Anneciğim ağaçtaki kestaneler neden düşüyor?" sorusunu soracağını düşünürsek annenin "Aferin çocuğum, bunu okula gittiğinde öğreneceksin!" yanıtı ile annenin "Çok güzel bir soru, çok iyi düşünmüşsün kışın yapraklar veya meyveler dökülür ve ağaçlar kış uykusuna yatar. İlkbahar geldiğinde ise ağaçlarda tekrar çiçekler açar ve yenilenir. Yazın güneş ve su ile ağaçlar meyvelerini besler, sonbaharda yetişmiş kestaneler tekrar yere düşecektir." yanıtına baktığımızda çocuğun dört mevsimi bir soru ile öğrenme fırsatını yakalamış olduğunu görürüz. Susamış bir çocuk su isteyip



su içiyorsa soru soran çocuk, kendisine verilen cevabı ilgiyle dinleyip öğrenecektir. Buna benzer çocuğun sıfır yaşından dört, beş yaşına kadar soracağı binlerce sorusu olacaktır. Sorularına yanıt alamayan çocuğun bilgi kumbarasını da boş kalacaktır. Bunun yanında bütün sorularla cevap veren bir aile çocuklarının bilgi haznesine birçok şeyi doldurmuş olacaktır. Tabiri caizse kumbara geçerli akçeler ile değerlenmiştir. Bu zıt durumda olan iki çocuk ilköğretime gittiklerinde boş kumbaraya sahip olan çocuğun bilgi ve beceri kapitalinde yetersizlik, kumbarası dolu olan çocuğun ise bilgi hazinesi daha zengin olacaktır. Demek oluyor ki 0-4 yaşlarında ebeveynleri tarafından desteklenen çocuğun başarılı olabilme ihtimali daha yüksektir. Ama maalesef birçok yabancı öğrenci bu durumdan mahrum durumdadır. Kendi ailesi içinde kendi dilleri ile iletişim sağlamakta, destek görememekte ve eğitime hazırlıksız bir şekilde gelmektedirler.

Yabancıların eğitiminde başarılı olabilmek için farklı kültürleri barındıran bir sınıf söz konusu ise kültürlerarası konusunun öğretmenim gündemi getirmesi gerekmektedir ve bu alan da yeterince donanımlı olması bir zorunluluktur. Çünkü öğretmen farklı kültürlerden öğrencilere önce inandırıcı güven verici yaklaşım ile kültürlerarası farkındalığı hissettirmesi gerektirmektedir. Bu durumda eğiticinin bilmesi gereken husus kültürlerin birbirine ulaşamadığı yerlerde ön yargının oluşabileceğidir. Kültürlerin veya kültürleri temsil edeceği çocukların birbirleri hakkında yeterli bilgiye sahip olmadan bir araya gelmeleri birbirine dokunmaları da çatışmaya ve anlaşmazlıklara sebep olabilecektir. Kısaca kültürlerin birbirlerine uzak durduğu ve ulaşamadığı yerde ön yargı, birbirine ulaşamadan dokunduğu yerde ise çatışma söz konusudur. Bunu aşmak için çok kültürlülük üzerine öğrencilere bilgi vermek bir gereksinimdir. Kültürü hiçbir çocuk kendi arzusuyla seçememektedir. "Coğrafya bir kaderdir." şeklinde bir söylem vardır. Anne ve babanın eğitim durumu, sosyal statüsü, ekonomik statüsü, inanç, etnik köken gibi faktörler de çocuğun kimliğinin gelişiminde önemli faktörler olabilecektir. Bu yüzden öğrenciler arasında ayrımcılığın olmaması için eğitimcinin çok dikkatli olması gerekmektedir. Türkçeye yeterince sahip olmayan veya geride duran öğrenciler söz konusuysa onları da uygun bir şekilde tartışmaya, projeye ve sohbete dâhil etmek gerekmektedir. Bunlar sınıf içerisinde yapılabilecekler olup okulun koridorunda veya bahçesindeki çalışmalarda da çocuklar yalnız olmamaları veya sürekli olarak aynı etnik kökenden öğrencilerle bir arada olmamaları için teşvik edilmelidir.

Bazı ülkelerde sosyal uyum çalışmaları ikinci dünya savaşından sonra 1960'lı yıllarda göçmen işçi olarak Batı Avrupa ülkelerine giden bireylerin 70'li yıllarda kabul edilen aile birleşimi yasası ile başlamış durumdadır. Örneğin: Veli toplantılarında her yabancı grup için ayrı toplantılar oluşturulmuş, bazı gruplara kendi dillerinde davetiye gönderilip toplantıda da tercüman yardımıyla anne ve babayla iletişim sağlanmıştır. Böylece katılım teşvik edilmiştir.

Yabancı öğrencilerin sınıftaki durumlarını iyileştirmek ve onları bir şekilde motive etmek için farklı alanlardaki becerilerini de kullanmak mümkündür. Bu bağlamda Gardner'in çoklu zekâlar teorisinden (zihinsel, duygusal, sosyal, fiziksel, görsel, sanatsal, müziksel ve kreatif zekâ) yararlanmak büyük fırsatlar sağlayacaktır. Bu durumda yabancı öğrenciler sınıfta Türkçelerinin zayıf olmasından dolayı yeterince ön plana çıkamıyorsa, vasat veya vasatın altında bir seviyede katılım sağlıyorsa, gösterilen yakın ilgi ile bu öğrencilerin başka becerilerinden yararlanarak katılımlarını sağlamak mümkündür. Başka beceriler sayesinde bir öğrencinin öz güvenin artmasına destek verilebilir. Öz güveni artan öğrenci, diğer konularda da daha rahat bir şekilde katılım sağlayacaktır. Bu da zamanla diğer öğrenciler tarafından bir arkadaş olarak seçilmesi, oyunları ortak edilmesi hatta arkadaşlıklarının sınıf dışında da gelişmesini sağlayacaktır. Böylece çocuğun daha başarılı bir yol izlemesi için önemli bir adım atılmış olacaktır.

Hollanda, yabancıların, ülkenin farklı coğrafyalarına dağılmalarını ve entegrasyonun kolaylaştırılmasını sağlamak için her ne kadar devletin desteklediği /paydaş olduğu ucuz evler inşa etmekte ise de aile birleşimi ile yeni aile kuran gençlerin Türkiye ve Fas'tan Hollanda'ya aldıkları (yeni yerleşen) insanlar Hollandaca bilmediklerinden, genellikle kendi ülkesinden bir



hemşerisine yakın bir yerde ikamet etmek istemektedirler. Bunun sonucu olarak aynı dili konuşan insanların yoğun olarak bir arada yaşadıkları yabancıların mahalleleri "gettolar" oluşmaktadır. Şu anda Rotterdam'da Feyenoord "Küçük Türkiye" olarak tanınmakta, Utrecht'te Kanaal Eiland ise "Küçük Fas" olarak tanınmaktadır. Lahey şehrindeki Schilderswijk semti ile Amsterdam'ın tamamı da Hollandalıların azınlıkta olduğu (majority-minority) yerler olarak tanınmaktadır (Özgüzel, 2021). Bu gibi oluşumlar, göçmenlerin Hollandaca öğrenmeyi genel olarak gerek görmemelerine neden olmaktadır. Çünkü göçmenler günlük yaşamlarını kendi dillerini kullanarak rahatlıkla devam ettirebilmektedir.

21. yüzyılın eğitim vizyonu aşağıdaki hedefleri kapsamaktadır:

1. Eğitim ile mantık çerçevesinde düşünen, algılayan, empati sağlayan, objektif karar verebilen, motivasyonu yüksek ve öz güvenle dünya coğrafyasında rekabet edebilecek gençleri topluma kazandırmalıyız.
2. Risk, stres ve değişim ile ilgili olarak nasıl hissettiğini ve bu konularda kendi kapasitesini fark edebilir.
3. Çok kültürlülük, işle ilgili belirsizlikler ve örgütsel değişim ile baş etme konusunda sağlam biçimde odaklanabilir.
4. Kontrol etme yerine iş birliği yapmaya daha meyilli olabilir.
5. Kendi güçlü ve zayıf yönlerini tespit edebilir.

21. yy. eğitim konseptindeki eğitimcinin rolü ise şu şekilde sıralanabilir.

1. Care: Sorumluluk taşıma, değer verme, sevgi ve şefkat,
2. Challenge: Yenilikçi-araştırmacı, sınırları zorlayan,
3. Clarify: En zor konuyu da rahat açıklayabilmeli, kreatif anlatma sanatı, anlaşıldığını kontrol etmeli,
4. Captivate: Cazip-ilginç yapmalı, beğeni kazanılması,
5. Confer: Etkileşimli, herkese ilgi, zaman tanımalı, söz hakkı tanımalı,
6. Consolidate: Konunun anlaşıldığından emin olmalı kontrol edip ''geri dönüş''sağlamak ''feedback'' vermeli, yardım ve düzeltme,
7. Control: Verimli sınıf atmosferi: Rol model, dengeli ve adil olmalı (Branden, van der. 2017).

GÜVENLİ OKUL KAPSAMINDA SOSYAL UYUM – ENTEGRASYON

Prof. Dr. Seyfi ÖZGÜZEL

Sosyal uyum, bireylerin ev sahibi toplumla ilişki kurmak için geçirdiği değişimler olarak tanımlanmaktadır. Bireyin kendi kültürü perspektifinden ev sahibi ülkenin kültürel davranışlarını, değerlerini ve inançlarını anlama ve birleştirme süreçlerini içermektedir. Bilişsel, duygusal ve davranışsal olmak üzere birbirleriyle ilişkili birçok faktör içermektedir. Göçmenin yerleşmiş olduğu yeni toplumda, gelmiş olduğu ülkede sahip olduğu kültürel kimliğini koruyarak yeni toplumda sosyal ve kültürel bütün alanlarda katılımcı olmasıdır.

Asimilasyon ise bireyin sahip olduğu kimliğini bırakıp yalnızca yeni toplumun kültürel değerleriyle yaşamına devam etmesi olarak ifade edilebilir.

Yabancı Öğrencilerin Uyum ve Entegrasyonuna Engel Olan En Önemli Sebepler:

- Dil Sorunu
- Sosyal bilgilerin eksikliği
- Psikolojik, sosyal ve fiziksel okul güvenliği sorunu
- Okulu Terk Etme
- Yönetici ve Öğretmenlere Oryantasyon Eğitimi
- Meslek Eğitimi
- Kültürel Ayrımcılık ve Asimilasyon Endişesi
- Maddi Yetersizlikler



- Çocuk İşçiliği

Vatandaşlık Bilinci ve Eşitlik Yasası

Gönüllülük bazında uyum ve entegrasyonun gerçekleşmemesi üzerine Scheffer'in 2000 yılında "Çok Kültürlü Toplumun Dramı" başlığıyla yazdığı makaleden sonra göçmenlerin entegrasyonu ulusal bir sorun olarak Hollanda Parlamentosunda görüşülmüş, üçüncü ve dördüncü kuşak göçmen çocuklarının çoğunun yeterli düzeyde Hollandacaya sahip olamadıkları ve orantılı olarak Hollandalılar kadar yükseköğretim için başarılı olamadıkları kabul edilmiştir. 1960'lardan itibaren çok sayıda göçmen alan ve çok kültürlü topluma sahip olan Hollanda, yıllar içinde uyum sorununu çözemeyince 2001 yılında Citizenship Vatandaşlık yasası çıkararak göçmenlere uyum kurslarını zorunlu kılmıştır. Hükümet bu yasayla göçmenlere eşit hak, eşit sorumluluk vermiştir. Çünkü yabancıların toplumdaki konumları ve toplumda kabul görmeleri, kendilerinin sosyal yaşama yeterli ayak uydurmalarıyla doğru orantılıdır.

Vatandaşlık yasasına göre her göçmen, içinde yaşadığı ortamda sağlıklı bir iletişim sağlayabilmek için ülkenin dilini öğrenecek ve toplum hakkında yeterli bilgiye sahip olacaktır. Bu durumda yabancı vatandaşın yerleşme hakkı alabilmesi için B1, bir devlet kurumunda da iş sahibi olabilmesi için ise B2 düzeyinde Hollandaca bilmesi bir zorunluluktur (Özgüzel ve Çetintürk, 2017).

Ayrıca yabancıların içinde yaşadığı ülkenin dil seviyesi ile zekâ seviyeleri aynı düzeyde algılanır, bu yüzden yabancıların içinde yaşadıkları toplumun dilini öğrenmeleri büyük önem taşımaktadır. Hâl bu ki yabancıların yoğun olarak yaşadığı (%70) Batı Avrupa'nın birçok ilinde yerleşik halkla yabancılar arasında iletişimsizlikten dolayı güvensizlik duygusu ve tedirginlik oluşmuş ve bu durum kamusal sahanın yaşam atmosferini olumsuz etkilemiştir (Özgüzel, 2013).

Yabancı Düşmanlığına Karşı Farkındalık

Yabancı uyruklu öğrenciler aynı ülkeden gelmiş olsalar da dışardan bakıldığında tek tip olarak görülebilmektedir. Oysaki bireysel sosyal, kültürel, inanç ve yaşam felsefesi, etnik köken gibi- farklılıklardan dolayı bu öğrencilerin ilgi alanları, hobileri, deneyimleri ve tercih edilen sosyalleşme yolları farklılık gösterebilmektedir. Başka bir şekilde ifade edilecek olursa göçmen vatandaşlar kendi kültürlerindeki farklılıklardan dolayı farklı bir şekilde kodlanmış olabilirler.

Bunun sonucu olarak da göçmen çocuklarının toplumumuzdaki davranışları ve beklentileri farklı olabilecektir. Bu yüzden eğitim kurumları, okullar yabancı uyruklu öğrencilerin karşılaştıkları sorunların farkında olmalı ve gerekli desteği sağlamalıdır. Farklı siyasal, kültürel ve etnik yapıya sahip olan yabancı uyruklu öğrenciler okul ortamında bu farklılıklarından dolayı dışlanmamalı, psikolojik şiddete maruz kalmamalıdır. Onlara kendilerini rahatlıkla ifade edecek ve güvende hissedecek demokratik ortamlar yaratılmalıdır.

Toplum içinde kadın-erkek, genç-yaşlı, etnik ve kültürel farklılıklara sahip hemen herkesle iletişim sağlama sanatını öğrenebilmesi için bireyin ön yargıyı içinden atması gerekmektedir. Ancak bunlar aile içinde öğretildiğinde birey, farklılıklara objektif yaklaşabilecek ve iletişim kurabilecektir. Burada evrensel bir kurum olan aile, dünyanın bütün toplumlarında, çocuklarının sorumluluğunu taşırken farklı fonksiyonlarıyla karşımıza çıkmaktadır ama hepsinde ebeveynlerin çocuklarına rehberlik ettiği görülebilir. Aile, çocuklarına örnek vererek onları eğittikleri ilk ve en güvenli liman gibidir. Aynı şekilde aile, insan sermayesinin ilk yatırım alanı, temel davranış özelliklerinin öğrenildiği ya da öğretildiği ve beşerî ilişkilerinin ilk deneyimlendiği yerdir. Toplumsal değerlerin, hayata bakışın, algılama ve anlamların çocuk tarafından öğrenilmeye başlandığı, "bakir tarlaya" ilk tohumların atıldığı ve genel bir ifadeyle çocuğun kişiliğinin oluşmaya başladığı yer ailedir. Aydınlanma döneminde çocuğun zihni beyaz boş bir levhaya benzetilmiş ve eğitimle bu levhanın doldurulacağı savunulmuştur.

Bu yüzden çocuğun beynine kodlanmış olan aile kültürünün izleri, bireyin toplum içindeki davranışlarında ömür boyu görülebilecektir. Nitekim ebeveynlerin vereceği en iyi aile içi eğitim, doğru örnek vererek yaşamak olacaktır.



Yabancı uyruklu ailelerin, eğitimi destekleyen örnek davranışlarının eksikliği, çocuklarının eğitimdeki başarısını kuvvetle muhtemel olumsuz bir şekilde etkileyecektir. Bu nedenle farklı ailelerin kültürleriyle de kodlanmış olan göçmen çocukları, eğitim ortamlarına uyum sağlamaya çalıştıklarında farklılıklarından dolayı bazı sorunlar yaşayacaklardır. Öğrencilerin bu zorluklara duygusal tepkileri ve duygusal değişikliklere adaptasyonu, sosyal-kültürel uyum olarak adlandırılır. Sosyal-kültürel uyumun fizyolojik, sosyolojik ve psikolojik olmak üzere çok yönlü bir yapı olarak görülmesi gerekmektedir. Genel olarak sosyal-kültürel uyum ev sahibi ülke vatandaşlarıyla sağlıklı "kişiler arası ilişkileri" ifade etmektedir (Coşkun ve Emin, 2018).

Yabancı uyruklu öğrencilerin sosyal ve eğitimsel açıdan karşılaşabilecekleri birçok uyum sorunu olabilmektedir. Bu uyum sorunlarıyla başa çıkmaya yönelik yetenekler bireysel özelliklere göre farklılık gösterebilir. Öğrencilerin sosyal-kültürel uyum sürecini sorunsuz ve kolay hâle getirebilmek için eğitim kurumlarını, okulları sosyal ve psikolojik açıdan daha güvenli hâle getirerek uyum çalışmaları, sosyal etkinlikler ve kültürel çeşitliliğe ve farkındalığa yönelik bilgilendirici faaliyetler gerçekleştirmek yararlı olacaktır. Nitekim farklı kültürlere sahip olan bireyleri yönetmek oldukça zordur. Bu yüzden, eğitmenlerin, yabancı uyruklu öğrencilerin kültürel uyum sürecine yönelik mesleki ve kişisel bakış açılarının dinamiklerini ve etkilerini çok iyi anlaması oldukça önemlidir (Çelenk, 2003).

Yabancı öğrencilerin uyumuyla ilgili en önemli sorun, kayıt altına alınamayan ve gerekli eğitimi görmeyen "göçmen" çocuklarının, yerleşik olduğu toplumun kültürü dışında yaşamaları, zamanla içinde yaşadıkları toplum için başlı başına bir tehlike unsuru olarak ortaya çıkabileceğidir. Bu sorunun aynı ülkeden gelen yabancıların yoğun olduğu yabancı mahallelerinde söz konusu olursa gettolaşmaya gidebileceği birçok Avrupa ülkesinde görülmüştür.

Tutum ve inançlardaki farklılıklardan dolayı ret edilme ve yabancılaşma korkusu yüzünden kültürel uyuma yönelik değişim ve gelişim başarılamayabilir. Bu bağlamda da yabancı uyruklu ailelerin ve çocuklarının kültürel uyumunun kolaylaştırmada önemli bir araç olan eğitim kurumlarının, okulların bu öğrencilerin psikolojik ve sosyal güvenliğini sağlamaya yönelik kültürlerarası eğitim ve öğretim ortamları yaratmaları, onların reddedilme ve yabancılaşma korkularını ve endişelerini azaltacaktır.

Bilinçli veya bilinçsiz olarak oluşabilecek kültürel inançların ve değerlerin çatışmasını engellemek ve ötekileşmeyi yok etmek için kültürel uyum oldukça önemlidir (Özgüzel, Taş ve Demirel, 2016).

Kültürel uyum; psikolojik uyum ve sosyokültürel uyum olarak ikiye ayırmak söz konusu olabilir: Psikolojik uyum, stres ve başa çıkma durumlarıyla ilgili iyi oluş ve memnuniyet ile ilgilidir. Sosyokültürel uyum ise güncel yaşamdaki sosyal beceriler ve öğrenme üzerine dayalıdır.

Kültürel uyum, yabancı uyruklu öğrencilerin ev sahibi ülkelerin kültürlerini öğrenmelerine, algılamalarına ve anlamalarına yardımcı olan zengin uygulama ile deneyim süreçlerini ve sonuçlarını içermektedir. Bu durum, bir kültürün içselleştirilmesi yoluyla başka bir kültüre entegrasyonu yani sosyal uyumu anlamına gelmektedir. Bu süreç sosyal uyum ile yakından ilişkilidir. Sosyal uyum, bireyin belirli bir topluluğun değer ve normlarının kavramlarını öğrenerek sosyal çevrenin koşullarına aktif bir şekilde uyum sağlama sürecidir.

Bunun için de eğitim kurumları psikolojik, fiziksel sosyal açıdan öğrencilerin kendilerini güvende hissedeceği, kültürel uyum sağlandığı sosyal uyum başarısının arttığı yerler olmalıdır. Kabul edilmemek, dışlanmak, anlaşılmamak ve sosyal izolasyon korkusu yabancı uyruklu öğrencilerin kültürel uyum sürecinden kaçınmalarına neden olabilir ve eğitimsel başarılarını olumsuz yönde etkileyebilir. Yabancı uyruklu öğrencilerin kültürel uyum süreciyle başa çıkma mücadeleleri psikolojik sağlıklarını da etkileyebilir. Ortaya çıkabilecek olumsuz



düşünceler ve inançlar stres, depresyon ve endişe düzeylerinin artmasına neden olabilir. Bu durum, kültürel uyuma direnç göstermelerine sebebiyet verebilir.

Kültürlerarası etkileşimlerin olduğu çağdaş dünyada, çocukların sosyal ve kültürel uyum ve gelişmeleri için güvensizlik duygusundan kurtulmaları çok önemlidir. Bu nedenle ev sahibi ülkelerin öğrencileri ile yabancı uyruklu öğrenciler arasındaki etkileşimi kolaylaştırmak ve artırmak için çeşitli programlara ihtiyaç vardır. Çünkü sosyal güvenliği iyileştirmenin ve yalnızlık, kaygı ve depresyon duygularını azaltabilmenin en etkili yollarından biri, hoşgörü ortamı yaratmak ve entegrasyonu kolaylaştırmaktır. Bu aynı zamanda, çocuğun ev sahibi ülkenin kültürel davranış ve normlarına uyumunu da artırır. Eğitim kurumları öğrencilerin benzer yaşlarda olması ve benzer koşulları paylaşması açısından bir fırsattır. Çünkü bu durum, ayrımcılığı ve sosyal dışlanmayı sınırlandırır, etkileşimi artırır. Sosyal uyum için eğitim kurumlarında bir yandan göçmen çocukları için gerekli programlar hazırlandığı gibi ebeveynleri için de gerekli kurslar organize edilmelidir. Çünkü Türkiye'de yaşayan Suriyeli çocukların eğitiminde en önemli sorunların başında Türkçe dil bilgisi ve vatandaşlık bilincinin geldiği söylenebilir. Türkçe dilindeki yetersizlikten dolayı sorunlar okullara kayıt sırasında başlamaktadır. Geçici Eğitim Merkezlerinin (GEM) kapatılmasının ardından bazı öğrencilerin ara sınıflardan başlatılmasının sonucu olarak sınıflarda farklı eğitim seviyelerinin oluşması, eğitimcilerin sorunlarını daha da artırmaktadır (Özgüzel, 2021).

Eğitimcilerin eğitim sahasında bütün öğrencilere aynı yakınlıkta olmalarına yardımcı olabilecek "Birinden nefret ettiğinizde karşı tarafı cezalandırmak size de zarar verebilir, En iyi çözüm içinizdeki nefreti öldürmektir (Harari, 2019)" sözünü hatırlatmakta yarar vardır.

Göç Olgusu ve Yabancılar

Göçmen çocukların ebeveynlerinin dil ve kültür farklılığı çocukların eğitimde geri kalmalarında ve Türk öğrencilerle uyum sorunu yaşamalarında temel nedenlerdendir. Bu farklılıklar ebeveynlerin öğretmenlerle iş birliğinin düşük olmasına neden olmaktadır. İletişimin sağlanamamasından ötürü göçmen aileler eğitim hususunda çocuklarına gerekli desteği verememektedir. Aile desteğinin olmaması, diplomasız okulu terk etme sorununa çözüm bulmayı zorlaştırmaktadır. Bütün bu sorunlar yukarıda anlatıldığı gibi fiziksel, sosyal, psikolojik açıdan güvenli eğitim kurumları yani okul ortamları yaratılarak önlenebilir.

Göç ve ruh sağlığı arasındaki ilişkiler genellikle psikolojik sorunlara yönelik olumsuzluklarla ilişkilidir. Psikolojik iyi oluş, benlik ve kimlik algıları da dâhil olmak üzere duygusal bileşenlere odaklanmaktadır. Yine de psikolojik uyum ile kültürel uyum arasındaki ilişkilerin çok net olduğu söylenemez. Ancak psikolojik desteğin kültürel uyumu destekleyebileceği söylenebilir.

Göç, insanlar dâhil bütün yaratıklarda olduğu gibi, yaşam alanını kalıcı veya geçici bir şekilde değiştirmek anlamına gelir. Eski çağlardan beri, insanların, bir tehlikeye maruz kaldıklarında veya başka nedenlerle konumlarını değiştirdiğine tanık olunur. Göç bireysel olabileceği gibi savaş, kuraklık gibi doğa afetleri nedeniyle veya ekonomik nedenlerle gruplar hâlinde veya kitlesel olarak da gerçekleşebilir (Bozkurt, Özgüzel, 2019).

Sosyal Uyum Sürecinde Kültürün Önemi ve Güvenli Okul

Hofstede, kültürü "bir insan grubunun üyelerini diğerinden ayıran zihnin kolektif olarak programlanması" şeklinde tanımlamaktadır. Bu anlamda kültür, değerler sistemlerini içerir ve değerler kültürün yapı taşları arasındadır. Hofstede'ye göre bireyler içinde yaşadıkları kültürün değerleriyle kodlanırlar.

Hofstede, Kültürel Boyutlar Kuramıyla farklı kültürleri altı farklı boyuttan inceleyerek kültürlerin örtüşen ve birbirinden farklı taraflarını ortaya koymuştur.

Kültürel Boyutlar Kuramı'ndan hareket ederek beşerî sorunların çözümlenmesi ancak ön yargının kalkması ve empati oluşturmakla mümkün olabileceğinden, eğitimcileri kültürlerarası iletişim alanında donanımlı kılarak okullarda sığınmacı çocuklara nasıl davranılması gerektiği ile öğrenciler arasındaki etkileşim ve ebeveynlerle gerçekleştirilen



etkileşimin güvence altına alınması gerektiği söylenebilir. Ayrıca göçmen ebeveynlerin eğitim merkezlerindeki Türkçe, sosyal bilgiler (uyum ve vatandaşlık) kurslarına gitmeleri teşvik edilmelidir. Bu bağlamda Suriyeli ebeveynlere vatandaşlık (Citizenship) bilincinin kazandırılması, çocuklarının eğitimine destek vermelerini, bunun da eğitimdeki sorunların çözümlenmesine katkı sağlayacağı beklenebilecektir. Yukarıda da belirtildiği gibi Hofstede (2016) bireylerin içinde yaşadıkları kültürün değerleriyle kodlandıklarını ifade etmiştir. Hofstede'nin bu düşüncesinden yola çıkarak göçmen bireylerin Türkiye'ye gelmeden önce içinde büyümüş oldukları kültürel özelliklerin göz önünde bulundurulması onların sosyal entegrasyonunu hızlandırılabilecektir.

Sosyal entegrasyon ile aidiyet hissi kazandırılması yabancı uyruklu öğrencilerde mutluluk, sevinç, bağlılık ve sakinlik gibi olumlu duygulara yol açabilmektedir. Diğer yandan yabancı uyruklu öğrenciler yeni ortamlarda kültürel kimliklerinin önemsiz görülmesi veya yeniden kimlik oluşturma süreci ile karşı karşıya kalabilmektedirler. Bu yeni deneyimler, sosyal gelenekler ve normlar kendilerine dışlanmışlık hissettirebilir. Her bir kültürün özelliği kültürler arasındaki farkı oluşturur. Bu yüzden farklı olmak iyi, kötü, üstün veya düşük anlamına gelmemelidir.

Benzer kültürlere sahip olan gruplarla ilgili genellemeler yapılıyor olsa dahi bu grupların kendi içerisinde kültürel ve etnik uyuşmazlıklar, ideolojik ve siyasi farklılıklar, dinî ve sosyal kimlik farklılığı, tutumsal ve algısal farklılıklar olabilmektedir. Bu farklılıklar, kendi aralarında kutuplaşmaya ve çatışmalara da neden olabilmektedir. Kültürler arası ortamlarda bireyler benlik saygılarının yok olabileceğini veya sosyal bağlamda değer düşüklüğüne uğrayabilecek bir sosyal kimliğe sahip olduğunu düşünebilirler. Özellikle sosyal ve kültürlerarası etkileşimlerden kaynaklanan isteksizliği, güven eksikliğini, ön yargıları, endişeyi, kaygıyı veya belirsizliği en aza indirgemenin bir yolu, olumlu etkileşimi artırma uygulamaları olmalıdır. Bireysel deneyimlerin karmaşıklığı, karşılaşılan zorluklar, uyumsuz beklentiler, farklı yaşam tarzı gibi nedenlerden dolayı yabancı uyruklu öğrenciler sosyal uyum sürecinde pek çok psikolojik sıkıntıyla karşılaşabilmektedir.

Bu durum kendilerini stresli, endişeli ve depresif hissetmelerini sağlayabilir. Bunun sonucu olarak yabancı uyruklu öğrenciler yalnızlık duygusu yaşayabilmektedirler. Yabancı uyruklu öğrencilerin sosyo-kültürel ortamlara nasıl adapte oldukları okul deneyimlerine bağlı olabilmekte ve davranışları bireysel özelliklerine göre öngörülemeyecek şekilde değişebilmektedir. Bu nedenle kendi aralarında da davranışsal farklılıklar gösterebilmektedirler. Üstelik davranış problemleri yaşamalarının aidiyet ihtiyacı gibi makul nedenleri de olabilir. Bu davranışsal tutumlara yönelik yapılacak iyileştirmelerle ilgili yaklaşımlar ise empati eksikliğinden ve kültürel farklılıkların yanlış yorumlanmasından dolayı etkili olamayabilir. Bu yüzden ev sahibi ülke vatandaşlarının da kültürel uyum sürecine dâhil edilmesi gerekmektedir. Olumlu tavırlara sahip olabilmeleri için yabancı uyruklu çocuklara davranışlarının risk ve faydalarına yönelik destek verme eğiliminde bulunulabilir.

Kimlik Oluşumu ve Altın Üçgen

Bireyin kendini güvende hissedebilmesi ve eğitimin "eğitim güvenliği" hedefine ulaşabilmesi için de ebeveynlerin eğitime gerekli desteği vermelerinin sağlanması gerekmektedir. Nitekim Altın Üçgen olarak nitelenen; aile-okul ve sosyal çevre üçlüsü arasındaki sağlıklı iletişimin eğitim süresince gerçekleşmesi gerekmektedir. Ailenin özellikleri, çocuğun okul başarısındaki en önemli çevre faktörünü oluşturmaktadır. Kişiliğin büyük oranda aile eğitimiyle şekillendiği düşünüldüğünde aile içi iletişim, bireyin sağlıklı bir kimlik kazanmasına, etkili ve pozitif iletişim kurmayı öğrenmesine ve hem sağlıklı kişiliğiyle hem de iletişim becerisiyle, dünyadaki toplam "insani değerin'' olumlu yönde değişimine katkı sağlayacaktır. Yabancı uyruklu ailelerin eğitimi destekleyen örnek davranışlarının eksikliği, çocuklarının eğitimdeki başarısını oldukça olumsuz bir şekilde etkileyecektir. Ailelerin eğitime yeterli desteği verebilmesi için de öncelikle eğitim



kurumlarında, okullarda çocuklarının birçok açıdan güvende (fiziksel, sosyal, psikolojik, sağlık vb.) olduklarına inanması gerekmektedir.

Kimlik oluşumunda aile faktörünün yanında eğitim ve sosyal çevre önem taşımaktadır. Bir aile içinde yaşadıkları toplumun kültürünü çocuğuna aktarır. Ebeveynler kültürü çocuğuna yaşayarak örnek vererek öğretirler. Kimliğin oluşumundaki önemli üçüncü faktör ise çocuğun yakın çevresidir. Çocuğun sokakta, okulda birlikte olduğu yaşıtları kimlik oluşumunda çok önemlidir.

"Altın Üçgen" dışında çocuğun kimliğinin oluşumunda son yıllarda gittikçe önemi artan yeni faktör ise sanal dünyadır. Çocuğun internet aracılığıyla erişim sağladığı sanal pencere, hiçbir engele takılmaksızın çocuğun kimlik oluşumunu etkileyebilecek güçtedir (Özgüzel, 2021).

Yabancı Uyruklu Çocukların Eğitim ve Okul Güvenliğine İlişkin Yapılan Çalışmalar ve Eğitim Politikaları

Yabancı uyruklu çocukların eğitim ve okul güvenliğine ilişkin yurt dışında yapılan çalışmalar "yaş" faktörünün gençlerin okullara hızlı ve kolay adapte olunmasında kilit bir rol oynadığı sonucuna ulaşmışlardır. Araştırmacılar, bir çocuk ne kadar küçükse geçiş yapmasının onun için o kadar kolay olduğunu belirtmişlerdir. Yazarlar, küçük çocukların, ağır bir şekilde etkilenmeden veya kendi ülkelerinden gelen ilk sosyal bağlarını kaybetme duygusu hissetmeden yeni sosyal bağlar oluşturabileceğini ifade etmektedirler. Çocukların yeni bir topluma ebeveynlerden daha hızlı uyum sağlaması, sonuçta çocukların yetişkinlerin sorumluluklarını üstlenmeye zorlamasından kaynaklanmaktadır.

Diğer çalışmada kardeşlere bakmanın ve ev işlerini yürütmenin çocuklar üzerinde büyük stres yarattığı ifade edilmektedir. Kardeşlerine bakmak veya çalışmak mülteci gençlerin akranlarıyla sosyalleşme zamanlarını kısıtlamakta ve bu da bize istikrarlı ve destekleyici arkadaşlıklar yaratmayı azaltan bir başka önemli faktörü göstermektedir.

Bir başka çalışmada yeni toplumda "kabul edilmiş ve iyi entegre edilmiş hissetmek için arkadaş edinmenin son derece önemli olduğu" bulgusuna ulaşılmıştır. Bir diğer çalışmada, sosyal bağlamların örneğin; ırksal ve etnik farklılıkların algılanması, dil bilimsel sosyalleşme açısından farklılıklar ve akran desteği, göçmen gençleri nasıl etkilediği araştırılmıştır. Çalışmanın ampirik bulgularına göre sosyal akran desteğinin, engelleri ortadan kaldırmada kilit bir faktör olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

Yabancıların eğitimde karşılaştıkları en önemli sorunlardan biri Türkçe yetersizliği ve aidiyet bilincinden yoksun olmalarıdır. Topluma entegrasyonunun önündeki en büyük engellerden biri dildir. Dildeki noksanlık; eğitim problemlerine, yeni topluma uyum sağlamada ve istihdam konusunda zorluklara neden olmaktadır. Bu yüzden aslı sorun, çok kültürlülük ile dünya toplumunda bilgisiyle rekabet edebilecek, evrensel değerlerle donatılmış, her yerde başarılı olabilecek bireylerin iyi hazırlanmasıdır. Ayrıca toplumun üretme potansiyelinde sinerji oluşturmak ve toplumdaki bütün niteliklerin uygun yerde iyi kullanılması şarttır.

Yabancıların yaklaşık yarısı, yerleşik toplumda bazı ülkelerin imajından dolayı, söz konusu ülkenin vatandaşı olmadıkları hâlde ayrımcılık gördüklerini belirtmiştir. Gerçek durumu anlayanlar davranışlarını olumlu olarak değiştirmiştir. Bazı gençler ayrımcılığın kendi cesaretsizliklerinden kaynaklandığını veya sahip oldukları kültürün iletişim sağlamaya engel olduğunu ve bu yüzden de dışlanmış olarak yaşadıklarını ifade etmiştir.

Türkiye'deki yabancılarda "aidiyet bilinci"nin oluşmamasının nedeni, bireyin kendini yeterli düzeyde toplumun bir üyesi olarak görmemesinden kaynaklanmaktadır. Kendini toplumun bir üyesi olarak görmemesinin nedeni ise bireyin toplumla olan bağlarının, (aidiyet) duygularının zayıf olmasından kaynaklanmaktadır.

Yabancıları toplumdan tecrit edecek hareketlerden hassasiyetle kaçınılmalıdır. Bu bağlamda, göçmen öğrencilerin yeteneklerini tanımak da onları topluma kazandırmak ve başarılı olanların rol model olmalarını sağlamak önem arz etmektedir. Bununla eşit hak, eşit sorumluluk bilinci yabancılara öğretileceği gibi, bu uygulamanın yapıldığı da yerleşik halka anlatılmalı ve



eğitim kurumlarında da hizmet içi eğitimle gerekli bilgilendirme yapılmalıdır. Gerekli önlemler alınarak yabancı mahallelerin oluşması ve gettolaşma riskinin oluşması da ancak bu ve benzeri önlemlerle önlenebilir (Özgüzel, 2013).

Sonuç olarak:

Yukarıdaki çalışmalarda özellikle dil bariyerinin en önemli sorun olarak işaret edildiği görülmektedir. Aynı zamanda önemli sorunlardan birinin de eğitim kurumları içerisinde okul güvenliği sorunu olduğu görülmektedir. Özellikle dil, akran zorbalığı, aile stresi, ailenin eğitsel etkinliklere katılımının düşük olması ve kültüre adapte olma gibi sorunların yaşandığı ve bu sorunlarında aslında eğitim kurumlarının güvenliği, bir başka deyişle okul güvenliği sorunu temelli olduğu dikkat çekmektedir. Bu çerçevede göçmenlerin içinde yaşadıkları ülke toplumunun dilinin öğretiminin özel olarak desteklenmesi önem taşımaktadır. Ebeveyni olmayan göçmen sayısının da göreceli olarak yüksek olması önemli bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Çözüm için toplumdaki eğitimcilerin ve rol model konumundaki insanların "Yüksek Empati Yeteneği, Anlayış Gösterme, Dürüstlük ve Adalet, Yeniliğe Açıklık, Takım Arkadaşlığı, Basitleştirme Yeteneği, İlham Verme, Çatışmaları Yönetebilme" alanlarındaki başarılı davranışları sosyal uyum / entegrasyona önemli bir katkı sağlayacaktır.

OYUN BAĞIMLILIĞI

Prof. Dr. İsa KORKMAZ

Giriş

Oyun insanlık tarihinin ilk yıllarından itibaren çeşitli şekillerde olagelmiş ve insanların günlük yaşamının bir kısmında yer almıştır. Aslında insanlar tarih boyunca oyun vasıtasıyla sosyal gelişim ihtiyaçlarını karşılamışlardır. İnsanların biyolojik ihtiyaçları ne derecede önem arz ediyorsa oyun da sosyal bir varlık olan insanın diğer insanlarla birlikte yaptığı yarışma, eğlenme ve boş zamanlarını değerlendirmeye yönelik hayatı anlamlandırıcı tüm etkinliklerdir. Geleneksel oyunlarda doğal olan bazı sınırlamalar vardır. Örneğin oyuna katılacakların ortaklaşa belirleyecekleri bir zaman, yer ve katılımcı sayısı hakkında karar verilirken zorunlu olarak oyuncuların birbirlerini sınırladıkları ve kontrol ettikleri bir durum vardır. Hatta geleneksel oyunların büyük çoğunluğu tek başına oynanmadığı için birbirlerine bağlı oldukları söylenebilir. Fakat internet çağında ve teknolojik gelişmeler neticesinde sanal oyunların yapay zekâların devreye girmesiyle bir kişi oyun oynamak için zaman, yer, katılımcı gibi hiçbir kısıtlayıcı veya sınırlayıcı durumla karşılaşmamaktadır. Örneğin geleneksel mahalle arası oyunlarda çocuklar akşam olunca evlerine gitmek zorundadır, yemek zamanı oyun bırakılır veya bir oyun oynamak için takım oluşturulurken belli bir katılımcı aranır. Günümüz video oyunlarında bir genç tek başına bilgisayar ve interneti kullanarak zaman açısından 7/24 kesintisiz oyun oynama imkânına sahiptir. Hatta bazı ülkelerde görülen oyunun başına geçip ölümle sonuçlanan vakalar basında zaman zaman görülmektedir. Günümüz oyunları bireylere tek başına tüm özgürlükleri sağladığı için dışsal bir kontrol sağlanamamaktadır. O hâlde bireyler oyun oynamada öz denetim ve öz kontrollerini iyi kullanmak zorundadırlar. Eğer bireylerde bu iç denetim güçlendirilmezse bireyler gerçek yaşamdan uzaklaşarak oyun bağımlısı olurlar ve diğer bağımlılık türlerinde olduğu gibi yaşamlarında tüm olumsuzluklarla karşılaşırlar.

1. Oyun Bağımlılığını Tanımlama

Sanal Oyunlarla ilgili durumlar;

2021 yılında dünya genelinde oyun endüstrisinin ekonomik hacmi 180 milyar dolardır.

2,5 milyar insanın oyun oynadığı tahmin edilmektedir.

Erkekler kızlardan iki kat daha fazla oyun oynamaktadırlar.



Her oyun bağımlılık yapmaz.

Her oyun, her bir bireye aynı etkiyi yapmaz.

Oyun bağımlılığı genetik ve çevresel faktörlere göre değişiklik göstermektedir.

Her oyun, zararlı olmaz ve sağlıksız da değildir. Bireylerin yaşamlarında eğlence, rahatlama ve hatta sosyalleşme sağlayan oyunlar da vardır.

Sanal oyunların bağımlılığının diğer bağımlılık türleri gibi toplumda açık ve net olarak fark edilmemektedir. Oyun bağımlılığı, Dünya Sağlık Örgütü (WHO) uluslararası sağlık problemlerine ilişkin hastalıkları sınıflama (ICD) tarifinden hastalık olarak tanımlanmaktadır. Oyun bağımlılığı sadece çocuklarda değil gençler ve yetişkinlerden de görülen bir sağlık problemidir. Oyun bağımlılığı, uzun süreli çok fazla oyun oynama değil bireylerin günlük yaşamlarının önemli bir kısmında yer alarak gündelik yaşamlarında sorumlu olduğu görev ve sorumlulukları aksatarak bireyin yaşam kalitesini olumsuz etkilemesidir.

Oyun bağımlılığı yeni bir olgu ve güncel bir kavram olarak görülse de geçmişten beri öğrencilerin dikkatlerinin ders dışı etkinliklere yönelmeleri ve zamanlarının büyük bir kısmını öğrenme aktivitelerinin dışında harcamaları sorunu tartışılmaktadır. Genel olarak oyun bağımlılığı öğrencilerin düzensiz bir öğrenme alışkanlığından kaynaklanmaktadır. Güncel (sanal) oyunların etkileri yalnızlık (soyutlama), duygu bozuklukları, daha fazla enerji gereksinimi ve uyarıcı maddeleri kullanma gibi sonuçları doğurmaktadır.

Çocukların ve gençlerin oyun oynaması ve oyun bağımlılığını tanımlamak ve sınırlarını belirlemek zor görülmektedir. Çünkü her bir oyunun formatı ve süreci farklılık göstermektedir.

Dünya Sağlık Örgütü (WHO) 2018 yılında gençlerin sanal oyun bağımlılığını davranış bozukluğu olarak tanımlayarak belirtilerini göstermede üç ölçüt belirlemiştir. Bireylerin;

1. Oyun oynama isteğini kontrol altına alamaması,

2. Oyun oynamanın diğer tüm aktivitelerden daha önemli ve öncelikli olduğu duygusuna sahip olması,

3. Oyun oynama isteğinin, ders çalışmalarını aksatmasına, sosyal ilişkilerin zayıflamasına ve tüm faaliyetlerden uzaklaşmasına rağmen, artarak devam etmesidir.

Diğer yandan Amerika Psikoloji Derneği (APA) bir bireye oyun bağımlısı teşhisi konulması için dokuz ölçütten en az beşinin bir yıl içinde göstermesi gerektiğini belirtmiştir.

Bunlar;

1. Oyun oynamanın her şeyden önce gelmesi,

2. Oyun oynamadığı zaman gergin ve asabi davranışlar göstermesi,

3. Oyuna daha fazla zaman ayırma eğilimi içinde olması,

4. Daha önce sevdiği ve katıldığı aktivitelerle ilgilenmemeye başlaması ve aktivitelerden uzaklaşması,

5. Oyunda harcadığı zamana ilişkin aileye yanlış bilgi vermesi,

6. Akademik çalışmalarına daha az zaman ayırmaya başlaması,

7. Oyun oynamayı, kaygı, suçluluk gibi olumsuz duygulardan kaçış olarak görmesi,

8. Oyun oynama sıklığını, zamanını ve süresini kontrol edememesi,

9. Psikolojik problemler yaşamaya başlamasına rağmen oyun oynamayı azaltma veya



kısıtlama eğilimi göstermemesidir.

Oyunlara bağlanma süreci ve bağımlılığın oluşma aşamaları şunlardır:

1. Başlama isteği: Oyun, oynamaya yeni başlayan bireylerin meraklarını uyandırarak oyunun içine alma ve oyunun bir parçası olma,

2. İlginin artması: Oyuna başlayan bireylerin günlük yaşamlarında ve davranışlarında farklılaşmaların başlaması. Örneğin, harcama alışkanlıklarında ve zamanı kullanma davranışlarında farklılaşmaların olması,

3. Düşüncelerinde oyunun öncelikli bir yere sahip olması: Oyunun bireyin yaşamının merkezine yerleşmesi sonucu daha önce zevk aldığı etkinliklerden uzaklaşmaya başlaması,

4. Oyun bağımlılığının oluşması: Bireyin zamanının büyük bir kısmını ve enerjisini oyuna ayırarak sorumlu olduğu görevlerini aksatması veya ihmal etmeye başlaması. (Bu bağlamda bireyin beslenme ve uyku alışkanlıklarında bozukluklar görülmektedir. Diğer yandan sosyal yaşamındaki ilişkiler de olumsuz etkilenerek ailesinden ve arkadaşlarından uzaklaşmaya başlar.)

2. Oyun Bağımlılığının Etkileri

Oyun Bağımlılığı bireyleri ekonomik, sosyal, bedensel (sağlık) ve duygusal olarak olumsuz etkilemektedir. Hatta oyun bağımlılığı diğer bağımlılıklara ve istenmeyen alışkanlıklara da neden olmasından dolayı bireyin yaşamında önemli risklere ve travmalara yol açmaktadır.

Oyun bağımlılığının bireyin yaşamını ekonomik yönden olumsuz etkilemektedir. Bir taraftan bireyi daha fazla para harcamaya zorlarken diğer taraftan çalışan bireylerin iş yeri performansını düşürerek iş hayatında bireyin verimliliğini azaltmaktadır. Dolayısıyla düşük verimlilik gelir kaybına yol açabilir. Oyun bağımlılığı yaşayan bireylerin oyuna yönelik harcamaları da artacaktır. Bazı oyunlarda ani para harcama gerektiren durumlar da olabilmektedir.

Oyun bağımlılığı yaşayan bireylerin fiziksel aktiviteleri yavaşlamakta ve beslenme alışkanlıkları değişmektedir. Bu durum bireylerin sağlıklarını olumsuz olarak etkilemektedir. Düzensiz beslenme ve uyku yetersizliği durumları metabolizmayı olumsuz etkileyerek bireyin vücudunda kalıcı ve yıkıcı hasarlar meydana getirmektedir.

Oyun bağımlılığı yaşayan bireylerin sosyal hayatlarından da önemli değişikler görülmektedir. Bazı oyunlar bireysel olarak da oynanmaktadır. Dolayısıyla bireyin oyun bağımlılığı artıkça birey kendini sosyal çevresinden soyutlamaya başlar. Aile ve sosyal çevresinden uzaklaşmaya başlayan birey kendini yalnızlığa ve amaçsız bir yaşama doğru götürür.

Oyun bağımlılığının bireyler üzerinde bir başka olumsuz etkisi de bireyin duygusal olarak kırılganlık yaşamasıdır. Oyun bağımlılığı yaşayan bireyler karşılaştıkları bir sorunla baş edebilmek için sanal oyunlara yönelerek çıkış aramaktadırlar. Gerçek hayattan kendini soyutlayan bireylerde yüksek kaygı, gerginlik, karamsarlık, yalnızlık ve empati düşüklüğü gibi duygular görülmektedir.

Oyun Bağımlılığını Önleyici tedbirler

1. Oyun oynama süresi sınırlandırılmalıdır.
2. Oyun oynama etkinliğini alışkanlık ve rutin davranışa dönüştürecek sıklıkla yapmamaya dikkat edilmelidir.
3. Geceleri oynanan oyunlardan hemen sonra yatmak yerine oynama ve yatma zamanı arasında belli bir süre bırakılmalıdır.
4. Tatile giderken veya seyahat esnasında oyun konsollarını mümkünse yanına almama, telefon ve bilgisayarlardaki oyunlara az takılmaya dikkat edilmelidir.
5. Oyuna harcanan zamanın farkında olunmalıdır.
6. Oyun bağımlılığının başladığına işaret eden belirtiler fark edildiğinde oyun oynama zamanı bilinçli bir şekilde azaltılmalı veya uzmanlardan destek alma yolları aranmalıdır.



7. Spor ve fiziksel etkinliklere katılmayı veya yapmayı teşvik edilmeli veya desteklenmelidir.
8. Çocuklarla konuşarak onların neden oyun oynamak istedikleri ve hangi oyunlardan zevk aldıkları hakkında bilgi edinilmelidir.
9. Çocukları oyundan uzaklaştırmak için aile içi ortak etkinlikler düzenlenmelidir.
10. Oyun oynayan çocuğa oyundan ayrılması için belli bir süre tanınmalıdır.

GÜVENLİ OKUL: OKULLARDA SOSYAL DUYGUSAL ÖĞRENME BECERİLERİNİN DESTEKLENMESİ

Prof. Dr. Yalçın ÖZDEMİR

Güvenli Okul: Okullarda Sosyal Duygusal Öğrenme Becerilerinin Desteklenmesi

Okulda şiddet, okul içinde veya çevresinde başkalarına zarar vermeyi amaçlayan bir dizi kasıtlı davranışı tanımlamaktadır (Pitner, Astor ve Benbenishty, 2015). Zorbalık, siber zorbalık, kavga, silah kullanımı ve cinsel taciz ve istismar dâhil olmak üzere birçok sorun okul şiddeti olarak görülmektedir. Bir başka ifadeyle, okulda şiddet bir okulun eğitim misyonunu veya okulun saygı iklimini ihlal eden her türlü davranışlardır. Sorunun kapsamından bahsettiğimizde bu sorunun yalnızca ülkemize ait olmadığını, ulusal ve uluslararası sınırları aştığını anlıyoruz. Küreselleşme, teknolojik gelişmeler ve bunların öğrenciler ve yetişkinler için erişilebilirliği, okul ortamında ya da çevrim içi ortamlarda şiddet davranışlarının artışına etki etmiştir.

Şiddet İçin Risk faktörleri

Okullarda şiddeti önlemenin en önemli ve ilk basamaklarından biri risk faktörlerini belirlemeye yönelik çalışmalardır; bu faktörler bilindiğinde bir kişi için ya da okul temelli önleme çalışmaları planlanabilir. Risk faktörlerinin beş önemli yönü bulunmaktadır. İlk olarak risk faktörleri eklemeli olma eğilimindedir- ne kadar fazla risk faktörü varsa şiddet riski o kadar yüksek olur. İkinci olarak risk faktörleri, birey, aile, akran grubu, okul ve mahalle seviyeleri dâhil olmak üzere birden fazla düzeyde ortaya çıkmaktadır. Üçüncüsü, farklı risk faktörleri yaşamın farklı noktalarına ilişkindir; aile düzeyindeki faktörler küçük çocuklar için daha büyük bir rol oynar ve akran grubu ve mahalle faktörleri daha büyük çocuklar için daha büyük bir rol oynar. Dördüncüsü, bazı risk faktörleri, belirli şiddet içeren davranış türlerine özgüdür (Örneğin, cinsel şiddet için risk faktörleri, siber zorbalık için olanlardan oldukça farklı olabilir.). Son olarak risk faktörlerine maruz kalmanın derecesinin sonuçlar üzerinde önemli etkisi bulunmaktadır (Örneğin, aşırı ve kronik çocuk istismarının etkisi ara sıra yaşanan ihmale göre daha düşüktür. Howell, 2000; Murphy, 2000). Genel olarak değerlendirildiğinde; bireysel özellikler, aile içi şiddet; tutarsız, gevşek ve sert disiplin uygulamaları; antisosyal akranlarla ilişki; bilgisayar oyunları ve okula karşı olumsuz tutumlar şiddet için önemli risk faktörleri olarak görülmektedir.

Şiddet için Kuramsal Açıklamalar

Şiddetin türleri ve özellikleri ise aşağıdaki verilmiştir (Allen ve Anderson, 2017):

- *Doğrudan şiddet*; zarar vermek amacı taşıyan bir kişiyle doğrudan karşı karşıya gelme davranışlarıdır. Dövmek, tehdit etmek, hakaret etmek, itmek doğrudan şiddete girer.
- *Dolaylı/ilişkisel şiddet;* sosyal ret, sosyal dışlama, dedikodu yapmak gibi davranışları içerir.

İşlevleri açısından şiddet:

Tepkisel şiddet, kışkırtmaya cevap niteliğinde olan savunmacı davranışlardır. Başkalarının davranışlarına düşmanca bir biçimde hamlede bulunma eğiliminde olan şiddetin bu türü; kendini kontrol etme ve dürtüsellik ile ilişkilidir. Ayrıca tepkisel şiddet, sosyal ilişkilerle baş etme sorunlarıyla da ilişkilidir.

Planlı şiddette ise fayda beklentisi vardır. Kasıtlı bir biçimde yapılır ve dış pekiştireçler ile kontrol edilmektedir. Planlı şiddet; yüksek düzeyde liderlik ve sosyal yeterlik becerileriyle ilişkilidir. Aynı zamanda suç içeren ve antisosyal davranışlarla da ilişkilidir.



Şiddetin Ruh Sağlığı İçin Sonuçları

Spesifik olarak bu çalışmada, zorbalık davranışı göstermek, yaklaşık 6 yıl sonra şiddeti yaklaşık üçte iki oranında artırdığı ve zorbalık mağduriyeti, şiddeti yaklaşık üçte bir oranında artırdığı görülmüştür. Bir başka ifadeyle yaşamın erken dönemlerinde şiddet uygulayanların ve şiddet mağdurlarının sonraki yıllarda şiddet davranışlarında artma eğilimi görülmektedir. Şiddet davranışı gösteren çocukların yetişkinlik zamanlarında suç ve şiddete meyilli olma, riskli davranışlar gösterme, madde kullanımı gibi olumsuz anlamda yaşantılar geçirme ihtimalleri yüksek olmaktadır (Polanin ve diğ., 2021). Başka çalışmalarda şiddet olaylarına maruz kalanlarda öz saygıda azalma, psikolojik travmada artış, okuldan kaçma gibi davranışlarda artış olduğu bildirilmektedir (ör., Hertz ve diğ., 2015).

Ülkemizde yapılan çalışmalarda öğrenciler arasındaki bir şiddet türü olarak zorbalık davranışlarının dağılımı şu şekilde olmaktadır: yüzde 30 oranında lakap takma, yüzde 24 oranında söylenti yayma, yüzde 17 oranında göz ardı etme, gruba katılmasına izin vermeme ve gruptan atma, yüzde 14 oranında vurma veya itme davranışı. 6. sınıftan 10. sınıfa devam eden öğrencilerin yüzde 20 oranında fiziksel, yüzde 50 oranında sözel, yüzde 13'ünün ise siber zorbalığa maruz kaldıkları görülmektedir (Gökkaya ve Tekinsav Sütcü, 2020). Bir şiddet türü olarak zorbalığa maruz kalmış çocukların ruhsal açıdan incelendiği ülkemizdeki araştırmalar, bu çocukların düşük özsaygı, stres, depresyon, kaygı, intihar eğilimi, travma sonrası stres bozukluğu, okul korkusu, okuldan kaçma, öfke ve şiddet eğiliminde artış gibi olumsuz sonuçlar yaşadıklarını göstermektedir (Yurtal ve Cenkseven, 2007).

Şiddetin yukarıda belirtilen olumsuz etkilerini gösteren araştırmaların yanı sıra araştırmalar bize şiddetin önlenebilir olduğunu göstermektedir. Okullar, şiddeti ele almak ve önlemek için kritik bir ortam olarak görülebilir ve buna yönelik okul güvenliği politikaları son yıllarda daha fazla vurgulanmaya başlanmıştır. Öğrenciler arasında şiddeti veya riskli davranışları azaltmak için geleneksel olarak kullanılan yöntemler daha çok disiplin ve cezalandırmaya yönelik önlemlere odaklanmıştır. Araştırmalar bu uygulamaların okul güvenliğini artırma üzerinde çok az etkili olduğunu hatta sorunu bazen daha da büyüttüğünü göstermektedir (Belfield ve diğ., 2015). Bunu göz önünde bulundurarak okullarda şiddetin azalması ve güvenli okul ortamının sağlanmasına yönelik okul temelli önleme programlarının önemi son yıllarda daha çok vurgulanmaya başlanmıştır. Bunlar arasında, okul temelli olarak uygulanan Sosyal Duygusal Öğrenme (SDÖ) Programı önemli bir yer tutmaktadır.

Şiddeti Önleme ve Güvenli Okul

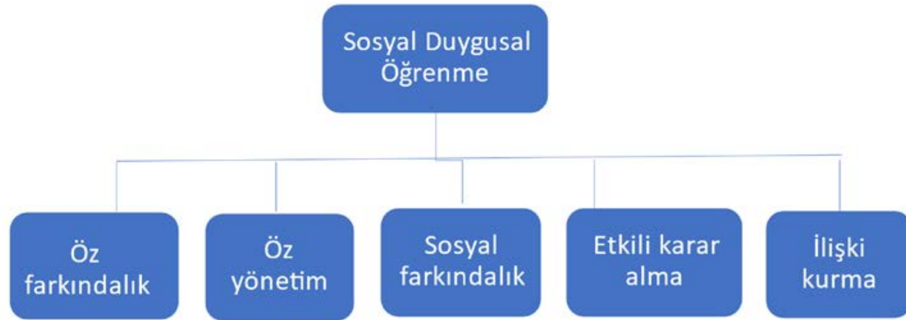
Okullarda gençler arasında şiddete bağlı davranışları azaltmak ve öğrencilerin sağlıklı gelişimini desteklemek için, etkili önleme stratejilerinin geliştirilmesi, değerlendirilmesi ve yaygınlaştırılması için çalışmaların yapılması önemlidir. Yakın tarihli bir meta-analiz çalışması, şiddeti önlemeye yönelik müdahale çalışmalarının şiddet davranışlarının azalmasında etkili olduğunu göstermektedir (Gaffney, Ttofi ve Farrington, 2019). Şiddeti önleme programları genel anlamda öğrencilerin duygusal ve sosyal becerilerini desteklemeye odaklanmaktadır. Bu tür programlar genellikle yapılandırılmış ve müfredatın içine yedirilmiş ve sınıf temellidir. Bu programlar, öğretmen-öğrenci bağını ve okul ortamında akranlarla sağlıklı etkileşimi güçlendirmeyi de içermektedir. Duygusal ve sosyal beceri eğitiminin kritik bileşenleri arasında duygusal okuryazarlık, öz kontrol, sosyal yeterlilik, olumlu akran ilişkileri ve kişiler arası problem çözme yer almaktadır. Bu becerilerin kazanılması açısından bakıldığında okul temelli önleme programları önleyici ve gelişimsel uygulamaları içermektedir. Güvenli okullar için olumlu sonuçlar sağlayan okul temelli programların en önemlilerinden birinin sosyal duygusal öğrenme (SDÖ) olduğu görülmektedir. Okul temelli SDÖ programları, "çocuğun bütünsel gelişimi" ile ilgilenen eğitime daha bütünsel bir yaklaşım olarak görülmektedir. SDÖ, çocuklara öz-farkındalık, öz-yönetim, sosyal farkındalık, kişiler arası ilişkileri yönetme ve sorumlu karar verme gibi becerileri öğretmektedir (CASEL, 2005). Bu becerilerin, gelişmiş bilişsel işlevler, akademik başarı, benlik ve diğerleri hakkındaki tutumlar gibi kısa vadeli faydalarla sonuçlandığı



düşünülmektedir. Araştırmalar, kişilerin ruh sağlığı açısından önemli uzun vadeli faydaların olabileceğini göstermeye başlamıştır (Taylor ve diğ., 2017). Sonuç olarak SDÖ programları doğrudan okullarda şiddeti ve davranış sorunlarını azaltma potansiyeline sahip olabilir.

Sosyal Duygusal Öğrenme (SDÖ) ve Güvenli Okul İklimi

SDÖ, çocukların yaşam zorluklarıyla daha etkin bir şekilde başa çıkmalarına ve hem öğrenmelerinde hem de sosyal çevrelerinde başarılı olmalarına yardımcı olan bir dizi temel sosyal ve duygusal becerinin sistematik gelişimine odaklanmaktadır. SDÖ çocukların ve yetişkinlerin duygularını tanımak ve yönetmek, sorumlu kararlar vermek ve zorlu sosyal durumları yapıcı bir şekilde ele almak, başkalarını önemsemek ve ilgi göstermek, olumlu ilişkiler kurmak için ihtiyaç duydukları bilgi, tutum ve becerileri edindikleri süreçler olarak tanımlanmaktadır (CASEL, 2005). SDÖ için, beş temel sosyal ve duygusal beceri kategorisi belirlenmiştir (Şekil 1):



Şekil 1. Sosyal duygusal öğrenmenin boyutları (CASEL, 2005).

Öz-farkındalık: Kişinin duygularını, ilgi alanlarını, değerlerini ve güçlü yanlarını/yeteneklerini doğru bir şekilde değerlendirme ve sağlam temellere dayanan bir öz güven duygusunu sürdürme becerisi.

Öz-yönetim: Stresle başa çıkmak, dürtüleri kontrol etmek ve engellerin üstesinden gelmek için sebat etmek için kişinin duygularını düzenleme kapasitesi; kişisel ve akademik hedefler belirlemek ve daha sonra bu hedeflere ulaşma yolunda ilerleme becerisi; duyguları yapıcı bir şekilde ifade etme becerisi.

Sosyal farkındalık: Başkalarının bakış açısını almak ve onlarla empati kurma becerisi; bireysel ve grup benzerliklerini ve farklılıklarını tanıma ve takdir etme becerisi; toplumsal davranış standartlarını anlama ve uyma becerisi; aile, okul ve toplum kaynaklarını tanıma ve kullanma becerisi.

İlişki becerileri: İşbirliğine dayalı sağlıklı ilişkiler kurma ve sürdürme becerisi; uygunsuz sosyal baskıya direnme becerisi; kişiler arası çatışmayı önleme, yönetme ve çözme becerisi; gerektiğinde yardım isteme becerisi.

Sorumlu karar verme: Etik standartlar, güvenlik endişeleri, uygun davranış standartları, başkalarına saygı ve çeşitli eylemlerin olası sonuçları dikkate alınarak karar alabilme becerisi; karar verme becerilerini akademik ve sosyal durumlara uygulama becerisi; kişinin okulunun ve toplumun refahına katkıda bulunma becerisi.

SDÖ programını kullanan okullar, öğrencilere öz farkındalık, öz yönetim, sosyal farkındalık, ilişkiler ve sorumlu karar verme alanlarında beceriler öğretir. Bu beceriler, çocukların kızgın olduklarında kendilerini sakinleştirmelerine, arkadaşlıklar başlatmalarına, ilişki çatışmalarını saygılı bir şekilde çözmelerine ve etik ve güvenli seçimler yapmalarına olanak tanımaktadır. Bu temel SDÖ becerileri, öğrencilerin şiddetle ve zorbalıkla başa çıkmak için ihtiyaç duyduğu temel yeterliliklerdir.

Zorbalık, birçok okulda yaygın bir sorundur. Ne yazık ki sorunu azaltmaya yönelik birçok girişim-örneğin failleri cezalandırmak, mağdur çocuklara zorbalığı görmezden



gelmelerini söylemek veya işleri kendi başlarına halletmelerini söylemek gibi- etkisiz sonuçlar üretmiştir. Ancak okullar, okul iklimini iyileştirmek ve öğrenciler arasında daha olumlu etkileşimler yaratmak için belirli adımlar atabilir. Okullar zorbalığı önleme çabalarını bir SDÖ çerçevesi içine yerleştirdiğinde bu çabalar okuldaki SDÖ uygulamalarının doğal bir uzantısı hâline gelir ve başarılı olma olasılığı daha yüksektir. Bu tür okullar, sıcaklık ve saygı ortamını teşvik ederek hem öğrencilerde hem de personelde temel sosyal ve duygusal becerilerin gelişimini teşvik edebilir. Sosyal ve duygusal yetkinliğe sahip öğrencilerin saldırgan, zorbalığın hedefi veya pasif seyirci olma olasılığı daha düşüktür.

ŞİDDETİN ÖNLENMESİ: OKULLARDA BARIŞYAPICILIK/ARABULUCULUK UYGULAMALARI

Doç. Dr. Ali Serdar SAĞKAL

Okullar, değerleri, inançları, ilgileri, yetenekleri, motivasyonları ve bakış açıları farklı öğrencilerin bir araya geldikleri heterojen ortamlardır. Aynı sınıf ve aynı yaş düzeyinde olsalar bile öğrencilerin bilişsel, duygusal ve davranışsal gelişim düzeyleri arasında farklılıklar vardır (Johnson ve Johnson, 1995). Okullardaki ve sınıflardaki kalabalık öğrenci mevcutları da göz önüne alındığında okullarda öğrenci-öğrenci anlaşmazlıklarının yaşanılmasının kaçınılmaz olduğu söylenebilir. Bu noktada, önemli olan öğrencilerin yaşamış oldukları bu anlaşmazlıkları hangi yöntemlerle ele aldıklarıdır. Öğrencilerden beklenen yaşadıkları anlaşmazlıkları şiddet, saldırganlık ya da zorbalık gibi davranışlara başvurarak, yıkıcı yöntemler kullanarak çözmeye çalışmak yerine; bu anlaşmazlıkları yapıcı-barışçıl bir biçimde çözüme kavuşturmalarıdır (Sağkal ve Türnüklü, 2017).

Alanyazın incelendiğinde araştırmacıların (ör. Bickmore, 2001; Crawford, 2005) anlaşmazlıkların yaşamın doğal bir parçası olduğunu; anlaşmazlıkları önlemeye çalışmak yerine bireylere bu anlaşmazlıkları yapıcı-barışçıl bir biçimde nasıl ele alabileceklerini öğretmenin önemli olduğunu vurguladıkları görülmektedir. Bu bakış açısını savunan bilim insanları, çatışmaların yapıcı bir biçimde ele alınması durumunda bireylerin bu süreçten sağlayabilecekleri birçok yarar olduğunu belirtmektedirler. Örneğin, çocuklara yapıcı anlaşmazlık çözüm becerileri öğretildiğinde çocukların bu becerileri kullanarak sosyal yaşamda iş birliği yapma, ilişki kurma ve ilişki sürdürme becerilerinin de gelişeceği vurgulanmaktadır. Okullarda öğrencilere anlaşmazlık çözüm becerilerinin öğretilmesi sadece okul ortamlarının değil; uzun vadede iş, aile ve toplum hayatının da barışçıl yönde dönüşmesinde önemli katkılar sağlayacağı söylenebilir (Sağkal, 2011).

Okullarda öğrenci-öğrenci anlaşmazlıklarının yapıcı-barışçıl çözümünü sağlamak için kullanılabilecek yöntemlerden biri "Barışyapıcılık/Arabuluculuk Uygulamaları"dır (Johnson ve Johnson, 2004). Alanyazında, barışyapıcılık/arabuluculuk programlarının iki temel amacı olduğu ileri sürülmektedir (Türnüklü, Kaçmaz, İkiz ve Balcı, 2009). Birinci amaç, öğrencilerin okullarda güvenliğinin sağlanması; ikinci amaç ise öğrencilerin yapıcı-barışçıl anlaşmazlık çözüm becerilerinin kullanıldığı bir ortamda sosyalleşmelerini ve gelişmelerini sağlamaktır. Barışyapıcılık/arabuluculuk programları hem dünyada hem de ülkemizde okullarda şiddet davranışlarının ve disiplin problemlerinin azaltılmasında geleneksel disiplin anlayışına bir alternatif olarak kullanılan yöntemlerden biridir. Barışyapıcılık/arabuluculuk, sorun yaşayan iki ya da daha fazla kişinin üçüncü bir *nötr* kişinin yardımıyla sorunu çözmek amacıyla bir araya geldikleri bir süreci içermektedir (Sağkal, 2015). Okullarda barışyapıcı olarak eğitilen öğrenciler, üçüncü bir nötr kişi olarak tarafların yapıcı-barışçıl bir çözüme ulaşmaları amacıyla taraflar için müzakere basamaklarını kolaylaştırmaktadırlar. Barışyapıcılar, tarafların yaşadığı sorunu çözmeye çalışmamaktadırlar. Bunun yerine, onlar tarafların sorunlarını çözmelerinde sadece süreci kolaylaştırmaktadırlar. Barışyapıcının, taraflar üzerinde bir gücü ya da otoritesi bulunmamaktadır. Barışyapıcı ve taraflar arasındaki ilişki eşitliğe dayanmaktadır. Barışyapıcılık,



tarafların sorunlarını çözüme kavuşturmak için gönüllü olarak bir araya geldikleri ancak çözüm noktasında kontrolü ellerinde tuttukları bir süreçtir (Bickmore, 2002). Barışyapıcılık, tarafların sorunlarını çözmelerinde gizli bir süreç sağlamaktadır. Bu süreç sayesinde, taraflar anlaşmazlıklarını daha fazla büyümeden, daha fazla karmaşıklaşmadan ve üçüncü kişiler olaya dâhil olmadan kendi aralarında çözüme kavuşturabilmektedirler. Görüşmeler esnasında barışyapıcılar herhangi bir tarafı tutmamakta ya da suçlamamaktadırlar. Barışyapıcıların görevi bu süreçte her iki tarafı da iyi bir biçimde dinlemek ve onların kendi sorunlarına kendi çözümlerini geliştirmelerinde onlara yardımcı olmaktır. Barışyapıcılık, bireylere anlaşmazlık yaşadıkları kişiyle şiddetin olmadığı bir ortamda yüzleşebilmeleri fırsatını sunmaktadır. Adli makamlara, öğrenci davranışları değerlendirme kuruluna ya da okul disiplin kuruluna yansıması gereken olaylar hariç olmak üzere öğrenciler arasında yaşanan tüm kişiler arası sorunlar (örneğin, alay etme, lakap takma, dedikodu etme vb.) barışyapıcılıkta ele alınabilmektedir. Barışyapıcılığa anlaşmazlık yaşayan tarafların kendileri başvurabileceği gibi öğretmenler ve okul yöneticileri de tarafları barışyapıcılığa yönlendirebilmektedirler. Barışyapıcılığın gerçekleşebilmesi için taraflardan her ikisinin de barışyapıcılığı kabul etmesi gerekmektedir. Taraflardan biri barışyapıcılığı kabul etmediği takdirde barışyapıcılık gerçekleştirilememektedir (Sağkal, 2015).

Barışyapıcılık, dört aşamadan oluşan bir süreçtir (Sağkal, 2015; Türnüklü ve diğ., 2009). Birinci aşama, kavganın sonlanması ve tarafların sakinleşmesidir. Yapıcı müzakerelerin gerçekleşebilmesi için öncelikle kavganın sonlanması ve tarafların sakinleşmesi gerekmektedir. Kavgaların hemen ardından tarafların barışyapıcılık masasına oturmalarını ve sorunlarını barışçıl bir biçimde müzakere etmelerini beklemek çok da gerçekçi olmayabilir. Çünkü bireyler öfkelendiklerinde zaman zaman bu duyguların etkisinde kalabilmekte, sağlıklı ve gerçekçi kararlar verememektedirler. Bu nedenle, barışyapıcılar tarafları bir araya getirmeden önce kavganın sonlandığından ve tarafların sakinleştiğinden emin olmalıdırlar. İkinci aşama, tarafların barışyapıcılık desteği almaya karar vermeleridir. Kavga sonlandığında ve taraflar sakinleştiğinde barışyapıcılık oturumları başlatılabilir. Sorunun barışyapıcılık ortamında çözülmesini isteme kararı taraflara aittir. Taraflardan biri barışyapıcılık desteği almak istemezse bu konuda herhangi bir zorlama yapılmamaktadır. Barışyapıcılık oturumuna katılmak istemeyen bireyin varsa sadece kaygıları, korkuları ve soru işaretleri giderilebilir. Barışyapıcılık oturumlarına katılıp katılmamaya dair son karar taraflara aittir. Barışyapıcılık görüşmeleri, barışyapıcılar için düzenlenen özel bir odada gerçekleştirilir. Bu oda, sadece barışyapıcılık uygulamalarının gerçekleştirilmesi için hazırlanmaktadır. Taraflar görüşmelerini eşkenar üçgen bir masada oturarak gerçekleştirmektedirler. Eşkenar üçgen masa hem tarafların hem de barışyapıcının eşitliğini temsil etmektedir. Üçüncü aşama, müzakere basamaklarının kolaylaştırılmasıdır. Barışyapıcı, tarafların müzakere basamaklarını kullanarak sorunlarını çözmelerinde kolaylaştırıcı bir rol üstlenir. Dördüncü aşama, anlaşmanın imzalanmasıdır. Görüşme sürecinin sonunda taraflar anlaşmaya vardıklarında barışyapıcı, barışyapıcılık formunu doldurur ve imzalamaları için taraflara sunar. Barışyapıcılık formunun imzalanmasıyla taraflar verdikleri sözlere uyacaklarını yazılı bir metinle onaylamış olurlar. Barışyapıcı, yapıcı ve barışçıl bir anlaşmaya vardıkları için tarafları kutlar; anlaşmanın takipçisi olacağını belirtir. Ayrıca, taraflar formu imzaladıktan sonra, barışyapıcılar imzalanan bu anlaşma formunu Rehberlik Servisi içerisinde kilitli bir dolap içerisinde tutulan "Barışyapıcılık Görüşmeleri Kayıt Dosyası"na koyarlar. Böyle bir yöntem izlenmesinin sebebi, taraflar ve barışyapıcılar tarafından doldurulan formun gizliliğinin ve güvenliğinin sağlanmasıdır.

Barışyapıcı öğrenciler, tarafların yaşadığı anlaşmazlığı ele alırken aşağıdaki işlem basamaklarını takip ederler:

1. Taraflar yaşadıkları sorunu nedenleriyle birlikte açıklarlar,
2. Taraflar yaşadıkları duyguları nedenleriyle birlikte açıklarlar,
3. Taraflar birbirlerinin bakış açısını anladıklarını gösterirler,
4. Taraflar isteklerini nedenleriyle birlikte açıklarlar,



5. Taraflar çözüm seçenekleri üretirler,
6. Taraflar ürettikleri çözüm seçenekleri arasından en adil, yapıcı ve barışçıl çözüm seçeneği üzerinde anlaşırlar.

Uygulayıcılar İçin Adım Adım İşlem Basamakları

Bu kısımda, uygulayıcıların çalıştıkları kurumlarda bu programı kolaylıkla hayata geçirebilmeleri için izlemeleri gereken işlem basamakları adım adım açıklanmıştır.

1. ADIM: Okul Yöneticilerini Bilgilendirmek, Onları İkna Etmek, Onların Desteğini Almak ve Güvenini Kazanmak

Önleyici ve gelişimsel rehberlik kapsamında çalıştıkları kurumlarda barışyapıcılık programını uygulamak isteyen eğitimciler için en önemli unsur öncelikle bu çalışmanın önemi ve öğrencilere, okula, ailelere ve topluma sağlayacağı katkılar hakkında okul yöneticilerini bilgilendirmek, onların desteklerini ve güvenlerini kazanmaktır. Eğitim kurumlarında inisiyatif alınarak, değişiklik yaratmayı hedefleyen çalışmaların hayata geçirilebilmesi ve sürdürülebilmesi için bu destek ve adanmışlık mutlaka gereklidir.

2. ADIM: Çevre Kurum ve Kuruluşlarla İş Birliğinin Sağlanması

Çevre kurum ve kuruluşlar (ör. Millî Eğitim Müdürlükleri, RAM'lar) ziyaret edilerek okulda başlatılması planlanan barışyapıcılık programı hakkında kurum yöneticilerine bilgiler verilebilir, onların desteklerinden yararlanılabilir ve kurumlar arası iş birliği sağlanabilir. Bu tür çalışmalarda, kurumlar arası iş birliğinin sağlanması, çalışmaya olan inancın ve motivasyonun artmasını sağlayabileceği gibi projenin okulda sahiplenilmesini ve yürütülmesini de kolaylaştırabilir.

3. ADIM: Her Bir Öğretmenin Desteğinin Kazanılması

Okul sisteminde öğrencilerle en çok etkileşim içerisinde bulunan üyeler kuşkusuz öğretmenlerdir. Dolayısıyla bu tür çalışmalarda öğrenciler arasında yapıcı-barışçıl anlaşmazlık çözüm yöntemlerinin benimsenme ve kullanma oranını artıracak en önemli unsurlardan biri öğretmenlerin sınıflarda sağlayacağı kolaylaştırma, destek, teşvik ve cesaretlendirmeler olacaktır. Dolayısıyla bu süreçte her bir öğretmenin desteğinin kazanılmasının önemi oldukça yüksektir.

4. ADIM: Kullanılacak Eğitim Programının Belirlenmesi, Revize Edilmesi ya da Geliştirilmesi

Dördüncü adımda, barışyapıcı öğrenciler yetiştirmek için kullanılacak eğitim programı belirlenir. Bu kapsamda, etkililiği bilimsel olarak test edilmiş kanıt temelli programlar kullanılabileceği gibi uygulayıcılar alanyazında var olan programları öğrencilerinin ihtiyaçları ve gelişim düzeylerine uygun bir biçimde revize edebilirler ya da alan uzmanlarından destek alarak yeni programlar geliştirebilirler.

5. ADIM: Uygulayıcıların Maddi İhtiyaçların Nasıl Giderileceği Konusunda Okul Yöneticileriyle Görüşmeleri ve Bütçe Planlamaları Yapmaları

Barışyapıcı öğrencilerin eğitimine başlanmadan önce barışyapıcılık görüşme odasının hazırlıklarının da yapılması gerekmektedir. Bu tür bir çalışmanın amacına ulaşabilmesi için barışyapıcı ve taraf öğrencilerin bir araya gelebilecekleri, sorunlarını masada yüz yüze müzakere ederek çözmeye çalışabilecekleri nezih, güvenli ve gizliliğin sağlanabileceği özel bir görüşme odasının hazırlanması çok önemlidir. Böyle bir odanın hazır hâle getirilmesi, eğitimde kullanılacak malzemelerin satın alınması, program sonrasında gerçekleştirilecek törende barışyapıcı öğrencilere verilmek üzere rozetlerin bastırılması vb. harcama kalemleri için bütçe planlaması yapılması gerekmektedir.

6. ADIM: Barışyapıcı Öğrencilerin Seçimi ve Eğitimlerin Ne Zaman Gerçekleştirileceğinin Belirlenmesi

Barışyapıcı olarak eğitilecek öğrencilerin belirlenmesinde, (i) öğrenci görüşleri ve (ii) öğrenci görüşleri sonucunda isimleri belirlenen barışyapıcıların eğitime katılmak için gönüllü olmaları



dikkate alınmalıdır. Bununla birlikte, barışyapıcı öğrencilerin eğitiminin ne zaman ve nerede gerçekleştirileceğinin de planlanması gerekmektedir.

7. ADIM: Eğitim Programının Uygulanmasının Ardından Bu Eğitime Katılan Öğrenciler İçin Geniş Katılımlı Bir Rozet Takma Töreni Düzenlenmesi

Eğitim programının uygulaması tamamlandığında uygulayıcıların geniş katılımlı bir tören düzenlemeleri önerilmektedir. Bu kapsamda, il/ilçe millî eğitim müdürleri ve şube müdürleri, rehberlik ve araştırma merkezi müdürü ve psikolojik danışmanları, ilgili eğitim uzmanları, çalışmanın yürütüldüğü okulun psikolojik danışmanları, bazı öğretmenleri ve barışyapıcılık programına katılan öğrencilerin bir araya geldiği geniş katılımlı bir tören düzenlenebilir. Bu törende, barışyapıcı öğrencilere barışyapıcılık yemini yaptırılabilir ve öğrencilere barışyapıcı rozetleri takılabilir.

8. ADIM: Okulda Arabuluculuk Uygulamaları Başlatılmadan Önce Tüm Şubelerde Tanıtım Yapılması

Barışyapıcılık programı uygulandıktan ve geniş katılımlı bir tören gerçekleştirildikten sonra okulda yoğun bir biçimde tanıtım, bilgilendirme ve farkındalık toplantılarının gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Uygulayıcıların, barışyapıcılık projesinin içeriği, kapsamı ve işleyişi hakkında okuldaki tüm öğrencileri bilgilendirmeleri çok önemlidir.

9. ADIM: Barışyapıcılık Sürecinin Yürütülmesi

Okul genelinde tanıtım, bilgilendirme ve farkındalık etkinliklerinin gerçekleştirilmesinin ardından okulda barışyapıcılık süreci başlatılmalıdır. Bu kapsamda, barışyapıcılarla iki haftada bir dönüşümlü olarak hatırlatma etkinlikleri işlenebilir ve barışyapıcılık gerçekleştiren öğrencilere bire bir süpervizyon verilebilir.

10. ADIM: Projenin Etkililiğinin Değerlendirilmesi

Okullarda önleyici ve gelişimsel rehberlik çalışmaları kapsamında yürütülen barışyapıcılık programının amacına ulaşıp ulaşmadığını, etkililiğini ve sürdürülebilirliğini tespit etmek için hem uygulama sürecinde hem de uygulama tamamlandıktan sonra sistematik ve bilimsel değerlendirmeler yapılabilir. Programın etkilerinin değerlendirilmesinde nicel ve nitel ölçme araçlarından yararlanılabilir.

ZOR KİŞİLİKLERLE İLETİŞİM

Prof. Dr. Hasan YILMAZ

Dersimizin Amacı:

Her ortamda çevremizde bulunması muhtemel ve çoğu zaman da birlikte çalıştığımız; dinleme, anlama, anlaşma ve uzlaşma konusunda güçlük yaşayan insanların özelliklerini, bu tutumlarının sebeplerini ve onlarla birlikte yaşamak ve çalışmak için sahip olmamız gereken iletişim becerilerini kazandırmak.

Bu dersi izleyen katılımcılar;

1. Zor insanın tanımını yapabilir.
2. Zor insan kapsamına giren davranışları tanıyabilir, ayırt edebilir.
3. Zor insan olmanın sebepleri ve şartlarını söyleyebilir.
4. Zor insan kapsamına giren tavır ve davranış örüntülerini gruplayabilir.
5. Zor insanlarla birlikte yaşamak ve çalışmak konusunda yöntem ve becerileri edinir.

Dersimizin İçeriği:

Dersimizin akış şeması aşağıda özetlenmiştir:

1. Zor insan Kimdir?
2. Zor insan olarak nitelenen kişilerde sıklıkla gözlenen davranışlar nelerdir?
3. Zor kişilik nasıl ortaya çıkar ve gelişir?
4. Zor insan tanımına giren kişilerin kategorileri



5. Zor insanlarla birlikte yaşamak ve çalışmak konusunda yöntemler.

1. Zor İnsanın Tanımı ve Davranışları

Aynı ortamda bulunulduğunda kişide öfke, huzursuzluk, korku, endişe, sıkıntı gibi duygular yaşatan; dinleme, anlama, anlaşma ve uzlaşma konusunda bilgi ve beceri eksikliğinden kaynaklanan sıkıntıların ortaya çıkmasına sebep olan insanlar için kullanılan bir kavramdır. Literatürde zor insan patolojik çerçevede ele alınmasa da hem kendileri hem de yakın çevresi için yaşama sevinci ve yaşam enerjisini azaltan, bireysel ve kurumsal verimliliğe, motivasyona zarar veren etkilerinden dolayı son yıllarda inceleme konusu hâline gelmiştir.

Kendimiz ya da karşımızdakinin zor insan olup olmadığına karar vermek çoğu zaman kolay değildir. Bir davranışın kişilik özelliği ile ilişkilendirilmesi için devamlılığı (sürekliliği) ve farklı ortamlarda aynı anlayış ve davranış kalıplarının gözleniyor olması önemli bir kriterdir. Bir insan veya kendimiz sıklıkla ve aşağı yukarı her ortamda zor iletişim kurulabilen, dostane tavırdan uzak, anlayışsız, dinleme ve empati becerisi sınırlı, "öteki"ne karşı ön yargılara sahip bir tutum sergiliyorsa zor insan olma ihtimali güçlüdür. Bir insanın gözlenebilir "anlama ve anlaşılma çabası" onun zor insan olup olmadığının önemli bir göstergesidir. Anlama ve anlaşılma çabasının temelinde de "dinleme becerisi" yer alır. Diğer bir ifade ile "dinleme becerisi"ne bakılarak bir kişi hakkında önemli ip uçları elde edilebilir.

2. Zor Kişilik Nasıl Ortaya Çıkar ve Gelişir

İletişim; kaynaktan, alıcıya bir kanal kullanılarak mesajın iletilmesi ve alıcıdan da kaynağa geri bildirim verilmesi şeklinde işleyen iki yönlü bir süreçtir. Birisinin sözlerine ve yaptıklarına karşılık verirsiniz, o da sizin söylediklerinize ve davranışlarınıza tepkisini gösterir. Sağlıklı iletişimin ön koşulu; kendini (ihtiyaç, duygu) iyi tanımak ve mesajları doğru kanalı kullanarak açık ve anlaşılır şekilde vermektir. İletişimde geri bildirimin de yeri ve önemi çok büyüktür. Mesajdan ne anlaşıldı ve ne kadar anlaşıldı; karşı tarafın mesaj sonrası duygu ve düşünceleri ancak geri bildirim sayesinde ortaya çıkar ve sağlıklı iletişim bu şekilde sürer.

Doğduğumuz andan itibaren diyalog içinde olduğumuz insanlardan en iyi geri bildirimi almak için nasıl davranmamız gerektiğini öğreniriz. Bebek ağladığı zaman annesinin yanına geleceğini, karnını doyuracağını ya da altını temizleyeceğini bilir. Diğer bir ifade ile doğar doğmaz bağırıp çağırdığımızda istediğimizi elde edebileceğimiz bilgisini edininiz. Yaşımız ilerledikçe sadece sözlerin yetmediğini, bu sözlere saygı, sevgi gibi duyguları katmayı, dahası iletişimimize beden dilinin de eklemeyi öğreniriz.

Gelişim psikologları kişiliğimizin temel ögelerinin çok küçük yaşlarda oluştuğunu söylemektedir. Yaşantı ürünün olan olayların, bizi yetiştirenlerin yaklaşımlarının etkisiyle kendimize, dünyaya ve olaylara ilişkin yargılarımız, yaklaşım tarzlarımız şekillenmektedir. Başta anne ve babamız olmak üzere model aldığımız kişilerden gördüğünüz karşılık (tutum ve tavırlar) zaman içinde kendi davranış kalıplarımıza, tutum ve değer yargılarımıza dönüşür. Örneğin, dış dünyanın ve diğer insanların; güvenilmez, tehlikeli kişiler olduğu inancını edinebilir ya da kendimizi değersiz, yetersiz algılayabiliriz. Aşırı korumacı bir anne babanın çocuğu büyüdüğünde problemlerini başkalarının çözmesini bekleyebilir. "Helikopter ebeveyn" tutumu ile büyüyen bir çocuk; dünyanın kendi etrafında dönmesi gerektiğine inanabilir. Bunun bir sonucu olarak da tüm diğer insanların kendisinin ilgi ve ihtiyaçlarına cevap vermesi ve her şeyin kendi istek ve arzularına göre şekillenmesi gerektiğine inanabilir. Bu konuda eğitimci arkadaşlarıma "Bağlanma Kuramı"nı araştırmalarını ve öğrenmelerini tavsiye ederim. Kısaca belirtmek gerekirse bir insanın çocukluğunda özellikle ebeveynleri ile oluşturdukları iletişim tarzı ileri yaşlarda başka insanlarla iletişim kurarken aynı şekilde kullanılır. Ebeveynlerine güvensiz bağlanma, yetişkin yaşamda da diğer insanları güvenilmez bulma şeklinde devam eder. Ya da kaygılı bağlanmanın sonucu da yetişkinlik yaşamındaki ilişkilerinde benzer sonuçla ortaya çıkarır.

Tüm insan davranışları varlığını sürdürmeye, kişilik bütünlüğünü korumaya dönüktür. Bazı insanlar bunu sağlamak için sağlıklı tutumlar edinirken bazıları defans mekanizmalarını



abartılı kullanarak sağlıksız ya da patolojik tutum ve davranışlara başvurur. Genelde, zor insanlar kötü niyetli değildir. Hayatlarını kendilerini korumak üzere kurmaya çalışırlar çünkü “Dünya adaletsizdir ve onlar kurbandır!”. Zihinlerinde bir karmaşa vardır, bu da onları hayatta gerçekten yapmak istediklerinden alıkoyar. Dünya görüşlerini destekleyecek sürekli bir kanıt arayışı içindedirler. Bu nedenle zor durumlara başvururlar.

3. Zor İnsan Tanımına Giren Kişilerin Kategorileri

Zor kişilikleri çeşitli kriterlere göre gruplamak mümkündür. Özellikle kurumsal yapı içinde değerlendirildiklerinde üç grup insanla karşılaşırız. Bunlar;

1. İnaktif,
2. Reaktif ve
3. Proaktif olarak isimlendirilir.

İnaktif kişiliğin en belirleyici özelliği aşırı uyum davranışı sergilemeleridir. “Evet efendim!” olarak da isimlendirilen bu davranış ve iletişim tarzını sergileyen kişiler kendi görüş ve düşüncelerini ortaya koyamazlar. Özellikle otorite olarak gördükleri kişilerin her türlü düşünce, görüş ve önerilerine derhal ve sorgusuz katılırlar. “Yatan mutlular” olarak da tanımlanan bu kişiler kendi yaşamlarına veya kurumsal işleyişe olumlu bir katkıda bulunmazlar.

Reaktif kişiliğin en önemli özelliği ise hemen her görüş, düşünce veya öneriye spontane karşı çıkmaları, muhalefet etmeleridir. Ortaya atılan görüş ve öneriyi sorgulamazlar, üzerinde düşünmezler ve sadece karşı çıkarlar. Karşı çıktıkları veya muhalefet ettikleri duruma ilişkin bir öneri veya karşı görüş bildirmezler. “Karşı çıkmak için karşı çıkma” bir yaşam biçimi olarak yerleşmiştir. Üç-altı yaş çocuğunda gözlenen ve o yaş grubu için normal hatta sağlıklı kabul edilebilecek “inatçılık” davranışını aşamamış ve o gelişim düzeyinin sorun çözme ve varlığını kanıtlama yöntemine takılı kalmış bireylerdir. Bu kişiler de içinde bulundukları kurum için bir artı değer yaratamazlar.

Bu iki grubun dışında proaktif insan ise en sağlıklı davranış ve sorun çözme yöntemine sahiptir. Proaktif kişi hem sorgular hem çözüm önerir. Diğer bir ifade ile içinde bulunduğu durumu ya da sorunu sorgulamakla kalmaz sorgu ve eleştirisinin sonuna bir çözüm önerisi ekler. Yapıcı, uzlaşmacı ve amaca yöneliktir.

Diğer bir sınıflamayı insanların “sorunlar karşısındaki duruşu” bakımından yapabiliriz. Bir sorunla karşılaşıldığında insanların soruna karşı takındıkları tavır da birbirinden farklı olmaktadır. Bu kriter açısından da üç grup kişilik karşımıza çıkmaktadır:

1. Sağlıklı insan,
2. Normal insan,
3. Sağlıksız insan.

Hayatın her dönemi ve her türlü ortamda sorunlar kaçınılmaz hatta geliştiricidir. Bu açıdan bakıldığında sorunların olmaması değil, insanların sorunlar karşısındaki duruşları önemlidir. Sağlıklı insan sorunların farkındadır. Sorunu çözmek için gözlenebilir çabalar sergiler. Bu çabaları amaca yönelik, uzlaşmacı ve yapıcıdır. En bilinen ifade ile amacı “Üzüm yemektir.” Sorunların çözümünde her iki tarafın ya da tarafların da kazanabileceği veya en az kayıpla uzlaşabilecekleri sonuca odaklanır. “Haklısın-haksızsın” tartışmasına girmez. “Köpek balığı” taktiği denilen “Haklı olmak için güçlü olmak yeterlidir.” anlayışını benimsemez. Ya da “Ne şiş yansın ne kebap!” şeklinde özetlenebilecek “oyuncak ayı” yöntemini kullanmaz.

Günlük hayatta çoğu insan “normal” olmayı “iyi” olmakla eş değer zanneder. Hâlbuki özellikle sorun çözme süreci açısından sağlıklı insan ile normal insan arasında önemli farklar vardır. Normal insan da sorunların farkındadır. Ancak o sorunları çözmek için bir çaba harcamaz, sorunlarla birlikte yaşamayı seçer. “Benim adım hıdır, bildiğim budur.”, “Böyle gelmiş, böyle gider.”, “Bir benim çabamla ne olacak?”, “Herkes böyle yapmıyor mu?”… şeklinde kendine göre mantığa bürünün ve sorunları “halının altına süpürür”. Normal olmayı sağlıklı tutumdan ayıran



da bu anlayıştır. Unutulmamalıdır ki bazen kurumlar ve toplum da "hastalanır". Kurumlarda veya toplumda, alışılagelmişi veya eskiden beri süregelen anlayış ve yaklaşımları takip etmek ve onları doğru kabul etmek "sağlıklı" olmanın kriteri sayılmazlar. Bu "normal" anlayış, gelişme ve ilerlemenin önünde de önemli bir engel oluşturur. "Statükocu anlayış" olarak da kavramlaştırılabilecek bu sorun çözme yaklaşımına "normal insan"larda rastlanır.

Sorun çözme karşısında "sağlıksız tutum" sergileyen insanların ise en belirleyici özelliği iki defans (savunma) mekanizmasını sıklıkla kullanmalarıdır. Bunlar "neden bulma" ve "yansıtma"dır. Bu gruba giren insanlar bir sorunla karşılaştıklarında başka insanları veya başka durumları suçlamayı alışkanlık hâline getirmişlerdir. Parmakları her zaman birilerini ve bir şeyleri gösterir. Tahmin edilebileceği gibi bu insanların en önemli eksikliği "Ben sorumluyum." diyememeleri, başka bir ifade ile sorumluluk alamamalarıdır. Evde bir sorun varsa eşi, çalıştığı kurumda bir sorun varsa yöneticiler suçludur. Bu neden bulma "kader kurbanı" olmaya kadar uzanır. Bu durum; ayağı takılıp düşen bir çocuğu teselli etmek için halının ya da zeminin dövüldüğü; masaya başını çarptığında ahşabın cezalandırıldığı bir çocuk yetiştirme anlayışının doğal bir sonucu olarak görülebilir.

Zor kişilikler, yaşam enerjilerini nasıl harcadıklarına bakılarak da tanınabilir ve gruplandırılabilirler. Yaşam enerjisi her türlü etkinlik, sorun çözme, üretkenlik ve mutluluğumuz üzerinde etkili olan içsel bir güç olarak tanımlanabilir. Genellikle üç ayrı enerji kaynağının birleşiminden ortaya çıkan bu enerji yaşam doyumumuz üzerinde de belirleyicidir. Bu üç enerji kaynağımızın biri "fiziksel enerji", diğeri "zihinsel enerji" ve üçüncüsü de "duygusal enerjidir". Fiziksel enerji; beden sağlığımız, beslenmemiz, uyku düzenimiz gibi yaşam alışkanlıklarımız tarafından belirlenir. Düşünme, okuma, problem çözme gibi etkinlikler "zihinsel" enerji ile ilgilidir ve bu tür etkinliklerin hayatımızda yer alması zihinsel enerjimizi artırır, geliştir. Kendilik değerimiz konusunda kendimizin sahip olduğu düşünceler; diğer bir ifade ile kendimize kendimizin biçtiği değer ise "duygusal" enerjimizi oluşturur. Bu üç enerjinin toplamı ise yaşam enerjisi olarak her türlü etkinliğimizde belirleyici bir güce sahiptir. Elbette bu üç enerji birbiri ile de etkileşim hâlindedir. Fiziksel enerjisi düşük bir insanın (egzersiz yapmayan, beslenme ve uyku düzenine dikkat etmeyen) zihinsel ve duygusal enerjisi de düşük olacaktır. Ya da okumayan, sorgulamayan, problem çözmeyen yani zihinsel enerjisi düşük bir insanın duygusal enerjisi de bundan olumsuz etkilenecektir. Aynı şekilde kendisini değersiz, işe yaramaz, beceriksiz ya da çirkin gören birinin hem fiziksel hem de zihinsel enerjisi bu algısından (duygusal enerjisinden) etkilenecektir. İşte, bu noktada bir insanın yaşam enerjisini nasıl harcadığına bakılarak da onun ne ölçüde zor bir kişilik olduğu anlaşılabilir. Zor kişilikler genellikle yaşam enerjilerini ziyan eden, boş yere harcayan insanlardır. Şimdi bizim de belli düzeyde bu insanlardan biri olduğumuzu aklımızda tutarak yaşam enerjisinin nasıl ve ne yaparak ziyan edildiğine örnekler verelim. Aşağıda mutsuz ve verimsiz insanın düşünce ve davranış tarzlarına ilişkin örnekler verilmiştir:

1. Genellikle geçmiş ve gelecekte yaşarlar, "şimdi ve burada"yı ıskalarlar. Diğer bir ifade ile bu insanların "geçmişi geçmemiştir". Ya da, belki de hiç ortaya çıkmayacak geleceğin olası olumsuzluklarına ilişkin kaygılarını bugün bütün yoğunluğu ile hissederler. Kısaca hayatı, şimdiki zamanı ziyan eder, ıskalarlar.
2. Mazeret üretmekte, suçlu bulmakta ustalaşmıştırlar. Abartılı bir benzetme ile "otomobilleri ile giderken ağaca çarptıklarında, ağacı trafik kurallarından habersiz olmakla suçlarlar".
3. "Kurban rolü"nü sıklıkla oynarlar. Onlar hep mağdur edilmiş, hakkı yenmiş, hak ettikleri verilmemiş insanlardır. Bu noktada bir hatırlatma yapmak istiyorum: "Bir insan sizi sizin izin verdiğiniz kadar üzebilir, kullanabilir ya da incitebilir."Kurban rolünün oynamayı seçen insan aslında kurban edilmek için davetiye de çıkarır. Bu yolla toplamayı umduğu ilgi onun yaşam kaynağını oluşturur.



4. Negatif seçicidirler. Yaşam alanlarında mevcut olan ya da sahip oldukları “iyi” ve “olumlu” şeyleri görmezler. Buna karşılık en küçük olumsuzluk ya da eksikliği abartmayı ve genellemeyi tercih ederler. Bu tür insanlardan “Hiçbir şey yolunda değil!”, “Neye elimi atsam bir aksilik çıkıyor!”… gibi ifadeleri çok sık duymak mümkündür.
5. Beyinlerini âdeta “kuruntu üretim fabrikası” gibi kullanırlar.
6. Bazıları ise herkesi memnun etme çabasını o derece abartırlar ki kendi duygu, düşünce ve ihtiyaçlarını neredeyse hiç önemsemezler. Başka bir ifade ile “aşırı adanmış” bir yaşam sürerler. Bu adanmışlık bazen aile ve çocuklarına bazen de iş yaşamı veya bir ideolojiye ilişkin olabilir. Neye ilişkin olursa olsun bu durum kendini ortadan kaldırma ile aynı anlama gelmektedir.
7. Her şeyi kontrol etme çabası içinde olmak da yaşam enerjisini ziyan etmenin bir başka yoludur. Söz buraya gelmişken eski bir yazıtta rastlandığı söylenen şu sözü paylaşmak istiyorum:

> *Tanrım; bana değiştirebileceklerimi değiştirebilmem için güç, değiştiremeyeceklerime katlanmam için sabır; ikisini birbirinden ayırt edebilmem için akıl ver.”*

4. Zor İnsanlarla Birlikte Yaşamak ve Çalışmak Konusunda Yöntem ve Öneriler

Zor kişiliklerle yaşarken yapılması önerilenler, edilgen bir şekilde onlara boyun eğme ve davranışlarını onaylamayı değil, etkin bir şekilde onlardan kendimizi korumayı içerir.

Her türlü insan karşısında “model davranış sergilemek” yapılabilecek en doğru davranıştır. Bu gerçekten hareketle bir insanın geliştirebileceği en değerli beceri “iletişim becerisi”dir. Bir insanın yaşam doyumu, mutluluğu ve verimliliği iletişim becerisi ile doğru orantılıdır. Zor insanlarla birlikte yaşamak ve çalışmak konusunda da en temel öneri budur. Zor kişilikler karşısında sergilenmesi gereken iletişim becerisini kısaca özetlemek gerekirse şunlar söylenebilir:

Verilmesi gereken mesaj;

- *Dolaysız,*
- *Hemen,*
- *Açık bir şekilde,*
- *Dürüstlükle ve*
- *Karşıdakini incitmeden iletilmelidir.*

Zor insanlarla iletişimi büyük ölçüde imkânsız kılan veya sorunu daha da ağırlaştıran tutumlar ise şöyle özetlenebilir:

- *Aynen karşılık verme,*
- *Problemi ele almak yerine savunmaya geçme,*
- *Söylenenlerin ne anlama geldiğini dikkate almama,*
- *Ürkme ve şaşırma,*
- *Tepkisiz kalma (öfkeden dili tutulma)*
- *O anda bir şey düşünememe*

Genel olarak söylemek gerekirse karşımızdaki insanın davranışının altında yatan sebepleri, hangi psikolojik ihtiyacından kaynaklandığını bilirsek ona karşı göstermemiz gereken tepkiyi de bu oranda doğru seçebiliriz. Daha önce belirtildiği gibi, hiçbir insan davranışı amaçsız değildir ve tüm davranışlarımız özellikle bir psikolojik ihtiyacı karşılamaya dönüktür. Örneğin kendini koruma ihtiyacı içinde davranan güvensiz bir zor kişiliğin karşısında onun güvende olduğunu hissettirecek bir tutum daha sağlıklı bir iletişim atmosferi oluşturacaktır. Reaktif (sadece eleştiren ve saldırgan) kişilik üzerinden bir örnek vermek gerekirse bu insanların davranışlarının altında yatan psikolojik alt yapısı şöyle analiz edilebilir:



Kendilerini enerji küpü sanırlar. Ne var ki bu enerji yapıcı değil, yıkıcıdır.

Kendilerini güçlü gösterme ihtiyacı duyarlar. Haklı olmanın ve hakkını elde etmenin güç ile gerçekleşeceğine inanırlar. Ne var ki "güç" elbisesinin altında "korkaklık" vardır.

Bir tür suçluluk duyarlar. Çünkü başkalarından onların zayıflıklarının her an farkına varacakları endişesi taşırlar.

Yalnızlık çekerler. Çünkü saldırgan tavırları nedeniyle insanlar onlardan uzak durur. İç dünyaları aslında ıssız bir çölü andırmaktadır. Gerçek, içten ve derin dostluklardan mahrumdurlar.

Tehdit altında olduklarını düşünürler. Özellikle de dış görünüşlerindeki öz güvenin yapmacık olduğunu anlaşılması durumunda tehdit algısı artar ve bu durum onları daha agresif yapabilir.

Sıkıntıdan bunalırlar. Özellikle de etraflarında yapıcı ve üretken insanlar gördüklerinde onların enerji ve hızına ayak uyduramama bu sıkıntıyı artırır.

Reaktif insan davranışının altında yatan bu dinamikleri bilen bir partner ya da yönetici tüm bu irrasyonel düşünce kalıplarını boşa çıkaracak tutum ve davranış sergileyerek zor insanla birlikte çalışabilir ve gerekli süreyi tanır aceleci bir beklenti içine girmezse ondaki olumlu değişmeyi görebilir.

Bir başka örneği kötümser (negatif seçici) zor kişilik üzerinden verelim:

Bu tür insanlar, kötümserlikleri sayesinde kendilerini gelecek başarısızlıklara karşı korumaya çalışır. Nadiren bir işi tamamlamak için öneri getirirler. Dahası, sizin getirdiğiniz önerilere de hep olumsuz yaklaşırlar. Temel psikolojik ihtiyaçları güvenliktir. Kendilerinin ortaya koyacakları olası bir başarı bile onları korkutur. Çünkü her başarı çevrelerinde yeni başarı beklentisi oluşturacaktır ve bir gün mutlaka bu beklentilere cevap veremeyeceklerine inanırlar.

Bu iki örnekten yola çıkarak şu çıkarımda bulunabiliriz: İnsanı zor kişi yapan korkudur. Bunun da çözümü insanların özellikle psikolojik olarak güven içinde olduklarını deneyimlemeleri ve bunu uzun bir süre içinde test ederek ikna olmalarıdır. Bu çözüm yolunun burada anlatıldığı ya da yazıldığı kadar kolay gerçekleşmeyeceğinin farkındayım. Ancak bu zor kişiliklerle birlikte yaşamak ve çalışmak zorundaysak bunu onlardan önce kendimizi geliştirip değiştirerek başarabiliriz. Başka bir ifade ile ve özetle şunu söyleyebilirim: Zor insanı değil, ona yaklaşımımızı değiştirmek en sağlıklı çözümdür.

Bu konuda yapılabilecek en önemli tavsiyelerden biri de her türlü olumsuzluk ya da kışkırtma karşısında bile soğukkanlılığını (sakinliğini) koruyabilmektir. Kafamızın içinde bir trafik lambası olduğunu düşünerek kışkırtma ve olumsuzluklar karşısında "kırmızı ışığı" yakarak durmak, "sarı ışığı" yakarak düşünmek ve seçeneklerimizi görüp değerlendirmek için kendimize verdiğimiz bu sürenin sonunda "yeşil ışığı" yakarak tepki göstermek hem kendimiz hem de karşımızdaki zor kişilik için en sağlıklı yoldur. Sakin kalabilmek hem bir erdem hem bir olgunluk ölçütü hem de faydalı sonuçlarını daha sonra göreceğimiz model davranıştır.

Tüm bu önerilerin işe yaramayacağını düşünüyorsanız son olarak şunu tavsiye ediyorum: Zor insanla aranıza mesafe koymayı öğrenin. Zor kişiliklerle araya mesafe koymada uygulayabileceğiniz yöntemler şöyle özetlenebilir:

- *Kırık plak*: Dikkatle düşünüp kendinize bir "kırık plak" cümlesi hazırlayın. Zor kişinize kendisini duyduğunuzu belirtip bu kırık plak cümlesini üst üste tekrarlayın. Örneğin: "Söylediklerini duydum ve bugün konuşacak durumda değilim." – "Şimdi işe gitmem gerekiyor." – " Kızgın görünüyorsun ve ben şimdi tartışmak istemiyorum."
- *Konunun içeriğini bırakıp ilişkiyi tanımlama*: Zor kişiniz alışılmış davranışları sergilemeye başladığında söylediklerine aldırmayıp yaptığına işaret etmek. Örneğin: "Konuşmayı bu şekilde sürdürürsek nerede gideceğimize karar veremeyeceğiz." – "Eski sorunları bir kenara



bırakırsak işi daha iyi planlayabiliriz.” “Birbirimize bağırıp çağırdığımız sürece sorunu çözemeyiz.”

- *Ortam değişinceye kadar konuşmaya ara verme*: Karşıdaki kişinin öfkesinin, dırdırının ya da suskunluğunun nedenini tümüyle göz ardı edip konuşmayı ertelemek. Örneğin: “Gördüğüm kadarıyla şu anda çok öfkelisin. En iyisi bu konuyu öğleden sonra ele alalım.” – “Şu anda kendini iyi hissetmediğinin farkındayım. Daha sonra konuşalım.”
- *Kendinden emin erteleme*: Zor kişinize göstereceğiniz tepkiyi sizin daha sakin ve kafanızın daha duru olduğu bir zamana bırakmak. Örneğin: “Şu anda bu konuyu konuşmaya hazır değilim.” – “İlginç bir fikir; bana düşünmem için izin vermeni istiyorum.”
- *Sislendirme*: Karşınızdaki kişinin isteğini ve görüşlerini kendi sözlerinizle kısaca özetlemek(böylece onu dinlediğinizi ve anladığınızı göstermiş olursunuz) ve kendi düşündüğünüz şekilde tutum almak. (Bu yöntem kırık plak cümlesi yönteminin biraz daha hafifletilmiş şeklidir. Örneğin: “Bu konunun sizin için çok önemli olduğunu anlıyorum. Maalesef şimdi işe gitmek zorundayım.” – “Şikâyetlerini dinledim ve bunları daha sonra görüşmek istiyorum.” – “İşaret ettiğin olumsuzlukları anlıyorum; artık olumlu noktalara bakmamız gerektiğini düşünüyorum.”

Her zor insan aynı özelliklere sahip değildir. Karşımızdaki kişiyi zor insan grubuna koyan temel özelliği bilinirse onun karşısında sergilenmesi gereken tutum ve davranış da farklılaşacaktır. Bu konuda belli başlı zor kişilikler karşısında takınılması gereken tutum ve sergilenmesi gereken davranışlara aşağıda kısaca değinilecektir:

1. Saldırgan Kişilikler:

Biraz boşalmalarına izin verin. Kibar davranmaya kalkışmayın. Adlarıyla hitap etmek gibi bir yöntemle dikkatlerini çekin. Oturtmaya çalışın (Oturan kişi daha az saldırgan olur.). Göz teması kurun. Düşündüklerinizi etkili ve kendinizden emin bir biçimde ifade edin. Söylediklerini tartışmayın, sözlerini kesmeyin. Dostça davranmaya hazır olun.

2. Sürekli Yakınanlar:

Kendinizi sorumluymuş gibi hissetseniz de sabrınız taşsa da dinleyin. Söylediklerini başka sözcüklerle ve kısa cümlelerle kendisine tekrarlayarak esas söylemek istediklerini saptamaya çalışın. Görüşlerini o an makul bulsanız bile, sakın söylediklerini onaylamayın ya da kendisinden özür dilemeyin. “Suçlama-savunma-karşı suçlama” kısır döngüsüne düşmeyin. Yorum yapmadan olguları belirtin. Özgül, açık uçlu sorularla kendisini sorunu çözmeye yönlendirin. Hiçbiri işe yaramazsa “Peki, sen ne öneriyorsun?” diye sorun.

3. Suskun Tepkisizler:

Suskunluğun, tepkisizliğin ne anlama geldiğini yorumlamaya kalkışmayın. Suskunu konuşturmaya çalışın. Açık uçlu sorular sorun. Yanıtı sabırla bekleyin. Sessizliği kendi konuşmalarınızla doldurmaya çalışmayın. Olaylarla veya durumla ilgili kendi yorumunuzu yapın. Tekrar açık uçlu sorular sorun. Eğer suskununuz konuşmaya başlarsa yorum yapmadan dinlemeye gayret edin. Suskununuz tepkisiz kalmayı sürdürüyorsa görüşmeyi kesin ve tekrar görüşmek üzere bir zaman belirtin.

4. Kötümserler:

Kendinize ve ekibinizi koruyun; kötümserliklerini size de bulaştırabilirler. Geçmişte benzer durumların nasıl başarıyla aşıldığını iyimser ama gerçekçi bir dille anlatın. Değişik seçenekler üzerinde görüşüyorsanız ilk önce en kötü durumda ne olabilir, bunu siz gündeme getirin. Kötümserin söylediklerini gelecekte aşılması gerekebilecek sorunlar olarak görün. Ne yapacağınızı kaçamaklar yapmadan doğrudan ifade ederek kendi başınıza davranmaya da hazır olun. Her şeyi ince eleyip sık dokuyanlara bir kere de kendilerini hazır hissetmeden harekete geçmeyi önerin.

5. Çokbilmişler



Bu kişiler dayanılmaz bir mantık silsilesi ve bilgilerine olan güvenleriyle, sizi aptal, beceriksiz konumuna düşüren ve savunmaya zorlayan insanlardır. Bu kişilere iletişim kurmak için önceden düşüncelerinizi sıraya koymanız ve birlikte ele alacağınız konuyla ilgili hazırlıklar yapmanız gerekiyor. Söylediklerini kabul etmek istemiyorsanız en etkin yöntem soru tekniklerini kullanmaktır. Yapılacak işlerin gözden geçirilmesini sağlamak için ek bilgi vermesini sağlayacak sorulardan yararlanın. Çokbilmişlerin arasında uzman olmadıkları hâlde uzmanmış gibi konuşan, yarı-bilgili hâllerinin kısmen farkında olan ve aldıkları yarım yamalak bilgileri aceleyle olayın bütünüymüş gibi sunanlar da vardır. Bunlar karşısında da doğru olguları sanki başka bir seçenekmiş gibi mümkün olduğu kadar tasvir edin.